

AZ NKM ENERGIA ZRT. TELEFONSZÁMAI, POSTACÍME ÉS EGYÉB ELÉRHETŐSÉGEI

Központi telefonos ügyfélszolgálat:

Telefonszám: (06-1) 474-9999
(06-20) 474-9999
(06-30) 474-9999
(06-70) 474-9999

Hívható: *hétfő, kedd, szerda, péntek:* 8.00-18.00 között
csütörtök: 8.00-20.00 között

Gázszivárgás bejelentése (éjjel-nappal hívható):

Csepeli Erőmű Kft.	06 1 278-5460
E.GAS Gázelosztó Kft.	06 93 500-500
E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.	06 80 424-242
E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.	06 80 301-301
NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.	06 80 440-141
NKM Földgázhálózati Kft.	06 80 477-333
ISD POWER Kft.	06 25 584-303
MAGÁZ Magyar Gázszolgáltató Kft.	06 93 500-500
NATURAL GAS SERVICE Kft.	06 52 953-817
Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Kft.	06 30 438-2172
Tigáz Zrt.	06 80 300-300

Írásos megkeresések elérhetőségei:

Központi levelezési cím: 1439 Budapest, Pf. 700
E-mail: ugyfelszolgalat@nkm.energy
Honlap: www.nemzetikozmuvek.hu

AZ NKM ENERGIA ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK ELÉRHETŐSÉGE

Az NKM Energia Zrt. ügyfélszolgálati elérhetőségeinek és nyitvatartásainak teljes listája a www.nemzetikozmuevek.hu oldalon található.

ÁLLANDÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

Normál ötnapos munkahéten a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, - 5 munkanapos hetet alapul véve – összesen heti 36 órás nyitva tartás, egyik napon 20 óráig.

Békéscsaba	Kaposvár	Szeged
Budapest	Kecskemét	Székesfehérvár
Debrecen	Miskolc	Szekszárd
Dunaújváros	Nagykanizsa	Szolnok
Eger	Nyíregyháza	Szombathely
Érd	Pécs	Tatabánya
Győr	Salgótarján	Veszprém
Hódmezővásárhely	Sopron	Zalaegerszeg

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FIÓKIRODÁK

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahéten heti két munkanapon, összesen heti 8 órás nyitvatartás, egyik napon 18 óráig.

Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt négynél kevesebb munkanapból áll a hét, az NKM Energia Zrt. jogosult az ügyfélszolgálati fiókirodát a hét egy munkanapján, 6 órás nyitvatartással üzemeltetni. A módosításról az NKM Energia Zrt. az érintett munkahetet megelőzően legalább 30 nappal honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatja a felhasználókat.

Abaújszántó	Csongrád	Hajdúhadház
Ajka	Csorna	Hajdúnánás
Bácsalmás	Csurgó	Hajdúszoboszló
Baja	Dabas	Harkány
Baktalórántháza	Derecske	Hatvan
Balassagyarmat	Devecser	Heves
Balatonalmádi	Dombóvár	Ibrány
Balatonboglár	Dunakeszi	Jánoshalma
Balatonfüred	Edelény	Jászapáti
Balmazújváros	Encs	Jászberény
Barcs	Enying	Kalocsa
Bátonyterenye	Ercsi	Kapuvár
Békés	Esztergom	Karcag
Bélapátfalva	Fehérgyarmat	Kazinccarcika
Berettyóújfalu	Füzesabony	Kemecse
Bicske	Gárdony	Keszthely
Bóly	Gödöllő	Kisbér
Bonyhád	Gyál	Kiskőrös
Budaörs	Gyomaendrőd	Kiskunfélegyháza
Cegléd	Gyöngyös	Kiskunhalas
Celldömölk	Gyula	Kiskunmajsa
Cigánd	Hajdúböszörmény	Kistelek
Csenger		

Kisvárdá	Orosháza	Szentlőrinc
Komárom	Oroszlány	Szerencs
Komló	Ózd	Szigetszentmiklós
Körmend	Paks	Szigetvár
Kőszeg	Pannonhalma	Sziksó
Kunhegyes	Pápa	Tab
Kunszentmiklós	Pásztó	Tamási
Lenti	Pécsvárad	Tapolca
Letenye	Pilisvörösvár	Tata
Makó	Polgárdi	Tét
Marcali	Putnok	Tiszaföldvár
Mátészalka	Püspökladány	Tiszafüred
Mátraderecske	Ráckeve	Tiszakécske
Mezőcsát	Rétság	Tiszaújváros
Mezőkovácsháza	Sárbogárd	Tiszavasvári
Mezőkövesd	Sarkad	Tokaj
Mezőtúr	Sárospatak	Tolna
Mohács	Sárvár	Törökszentmiklós
Monor	Sásd	Tura
Mór	Sátoraljaújhely	Vác
Mórahalom	Sellye	Várpalota
Mosonmagyaróvár	Siófok	Vásárosnamény
Nagyatád	Sümege	Vasvár
Nagykálló	Szarvas	Vecsés
Nagykáta	Szécsény	Záhony
Nagykőrös	Szeghalom	Zalaszentgrót
Nagymaros	Szentendre	Zirc
Nyíradony	Szentes	
Nyírbátor	Szentgotthárd	

Földgáz felhasználó azonosítója: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

AJÁNLATKÉRÉS FÖLDGÁZ EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**Alulírott (Ajánlatkérő)**

Név¹ / Megnevezés²:

Születési név¹ / Rövidített cégnév²:

Születési hely és idő, anyja neve¹:

Lakcím¹ / Székhely²:

Adószám^{1,2}:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:

Bankszámlaszám³:

ezúton bejelentem, hogy az NKM Energia Zrt.-től földgáz egyetemes szolgáltatást kívánok igénybe venni. Kérem az NKM Energia Zrt.-t, hogy szíveskedjen a szolgáltatásra szerződéskötési ajánlatot tenni.

Kérem az elosztóhálózat-használati szerződéselem NKM Energia Zrt. mint megbízott által történő kezelését. Tudomásul veszem, hogy az NKM Energia Zrt. írásbeli megbízásom alapján az elosztóhálózat-használati szerződés megkötésével kapcsolatos ügyintézés során az illetékes földgázelosztónál a nevemben eljár, és ennek során a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adataimat az NKM Energia Zrt. az illetékes földgázelosztó részére átadja.

1. Ajánlatkérés oka

új bekapcsolás felhasználóváltozás kereskedőváltás

2. Földgázfelhasználás célja

lakossági célú felhasználás: természetes személy saját háztartása (egy felhasználási helyet képező lakóépület, lakás, üdülő, hétvégi ház, lakossági célra használt garázs) fogyasztása céljára vásárol földgázt, ÉS a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet

fogyasztói közösség (lakossági célú felhasználása): a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, ÉS a földgáz vásárlása a lakóépület közös fogyasztásának céljára történik

nem lakossági célú felhasználás: a földgáz vásárlása a fenti esetek egyikének sem felel meg

3. Kapcsolattartás

Értesítési cím^{1,2} (ha eltér a lakcímtől / székhelytől):

Telefonszám⁴:

E-mail-cím⁴:

A telefonszám / e-mail-cím megadásával az Ajánlatkérő hozzájárul, hogy vele az NKM Energia Zrt. a kapcsolatot telefonon / elektronikus úton tartsa.

4. Felhasználási hely adatai

Cím^{1,2}:

Mérési pont azonosító^{1,2, 5}:

Használat jogcíme^{1,2}: tulajdonos bérlő egyéb

Mérőberendezés(ek) gyári száma és állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}
1.
2.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az NKM Energia Zrt. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat módosítani.

5. Várható éves felhasználás: m³/év (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.)

6. Elszámolás/Számlázás módja (Kérjük, hagyja üresen, ha nincs gázmérő.)

egyenletes részszámlázás hőmérsékletfüggő részszámlázás diktálás

Az NKM Energia Zrt. 20 m³/h vagy azon felüli névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező felhasználási helyek esetében havi elszámolást alkalmaz.

7. Számlaküldés módja

A korszerű, papírmentes elektronikus számla előnyei:

- számláját bárhol és bármikor megtekintheti
- nincs kézbesítési idő, a számla megérkezéséről e-mailben értesíti a rendszer
- környezetkímélő

elektronikus számlát kérek az alábbi e-mail-címre:

(Nyilatkozat hiányában az NKM Energia Zrt. papír alapú számlát küld.)

8. Számlakiegyenlítés (fizetés) módja

- utalás vagy bankkártyás fizetés
 postai számlabefizetési megbízás (fehér csekk) *(Kizárólag lakossági célú felhasználás és papír alapú számla esetén választható.)*

Csoportos beszédési megbízással történő fizetés a szerződéskötést követően kezdeményezhető a számlavezető pénzintézetnél az NKM Energia Zrt. azonosítójával (A10897830) és a számla 3. oldalán található felhasználó azonosító számmal.

9. Rendelkezés túlfizetés kezeléséről

- Kérem, hogy ha az elszámolás eredményeként a szerződéses folyószámlámon 3000 forintot meghaladó túlfizetés keletkezik, annak összegét az NKM Energia Zrt. a következő esedékes számlá(i)m fizetendő összegéből vonja le. *(Nyilatkozat hiányában az NKM Energia Zrt. a túlfizetést 8 napon belül visszafizeti.)*

10. Szolgáltatás igényelt kezdeti időpontja: 20..... év hó nap**11. Fizető adatai** *(ha nem azonos az Ajánlatkérővel)*

Név¹ / Megnevezés²:
 Születési név¹ / Rövidített cégnév²:
 Születési hely és idő, anyja neve¹:
 Lakcím¹ / Székhely²:
 Adószám^{1,2}:
 Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)^{1,2}:
 Bankszámlaszám³:
 Telefonszám⁴:
 Kapcsolattartási e-mail-cím⁴:

Felhívjuk a figyelmet, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez, ha az Ajánlatkérő a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használja (3. pont), az ajánlatkéréshez szükséges a felhasználási hely tulajdonosának kapacitáslekötési jog átadására vonatkozó nyilatkozatát csatolni, vagy a kapacitáslekötési joggal való rendelkezést egyéb módon igazolni. Ez esetben továbbá az NKM Energia Zrt. az Ajánlatkérő kikapcsolásra okot adó díjtarozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait a tulajdonos részére – a kapacitáslekötési jog későbbi érvényesítése érdekében – az erre vonatkozó, üzletszabályzatban részletezett adatkezelési hozzájárulás benyújtását követően továbbítja.

A szerződéskötéshez kapcsolódó információk, így különösen az általános szerződési feltételek a www.nemzetikozyvek.hu honlapról letölthetők.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Ajánlatkérő

.....
Fizető
ha nem azonos az Ajánlatkérővel

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozyvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban található meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozyvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban található meg.

Az NKM Energia Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

^{1,2} A földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bek. b) pontjában és/vagy a 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. a) és n) pontjában foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni (¹természetes személyek, ²nem természetes személyek esetén). | ³ Visszafizetés (8. pont) esetén pénzügyi visszatuláshoz megadása kötelező. | ⁴ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁵ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor. Új bekapcsolás esetén a földgázelosztóval megkötött csatlakozási szerződésben található.

Földgáz átadás - átvételi nyilatkozat felhasználóváltozás bejelentéséhez

Átadó (elköltöző) felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Adószáma^{1,2}: | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám) ^{1,2}:
 Lakhelye¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | Bankszámlaszáma³:
 Felhasználó azonosító száma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Felhasználó elhalálása esetén megadandó adatok

Elhunyt felhasználó neve¹:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen¹ használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Elhalálási év¹: hónap: nap:

Az elhalálást bejelentő neve¹:
 Értesítési címe¹:
 E-mail-címe^{4,5}:

Átvevő felhasználó neve^{1,2}:
 mint tulajdonos bérlő egyéb jogcímen^{1,2} használó.
 Születési neve¹: | Anyja neve¹:
 Születési helye és ideje¹:
 Adószáma^{1,2}: | Nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám) ^{1,2}:
 Lakhelye¹/Székhely címe²:
 Értesítési címe^{1,2}:
 Telefonszáma^{1,2}: | E-mail-címe^{4,5}:

Felhasználási hely címe^{1,2}:
 Mérési pont azonosító^{1,2,6}:
 MÉRŐBERENDEZÉS(ÉK) gyári száma és átadáskori állása (Kérjük, jelölje X-szel, ha nincs mérőberendezés.):

Sorszám	Mérő gyári szám ^{1,2}	Mérőállás ^{1,2}	Dátum ^{1,2}	Megjegyzés
1.
2.
3.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az NKM Energia Zrt. jogosult a földgázelosztó helyszíni ellenőrzésének eredménye alapján az adatokat módosítani.

Az Átadó felhasználó kijelenti, hogy a megjelölt felhasználási helyen a földgázszolgáltatás igénybevételével felhagy (elköltözik stb.) ezért a jelen okirat aláírásával az NKM Energia Zrt.-vel fennálló egyetemes szolgáltatási szerződését felmondja.^{1,2} Az Átadó felhasználó a fentiekben közölt mérőállás(ok)ig az annak megfelelően készült előleg- és végszámla kiegyenlítését vállalja. Ha az Átadó felhasználónak a területileg illetékes földgázelosztóval megkötött elosztóhálózat-használati szerződését az NKM Energia Zrt. kezeli megbízottként, az Átadó felhasználó a jelen okirat aláírásával az elosztóhálózat-használati szerződését is felmondja, és kéri az NKM Energia Zrt.-t, hogy ezzel kapcsolatban járjon el.

Az Átvevő felhasználó kijelenti, hogy az NKM Energia Zrt.-től a földgáz egyetemes szolgáltatást a fentiek szerinti mérőállás(ok)tól kívánja igénybe venni, az NKM Energia Zrt.-nél e nyilatkozat kitöltésével egy időben egyetemes szolgáltatási ajánlatkérést tesz.

Az Átvevő felhasználó mint vélelmezett örökös / mint az elhalálással érintett felhasználási hely használatára örökös státusz hiányában is jogosult személy kijelenti továbbá, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződés vele történő megkötéséből eredően, az egyéb szerződéskötésre jogosultakkal szemben minden felelősséget vállal. Vállalja továbbá, hogy amennyiben a végleges hagyatékátadó végzés alapján a megjelölt felhasználási helyet érintően tulajdonosváltás történik, azt a hagyatékátadó végzés véglegessé válásától számított 15 napon belül bejelenti.

Felek kijelentik, hogy a közölt adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
 Átadó felhasználó / a Felhasználó elhalálását bejelentő személy

.....
 Átvevő felhasználó

^{1,2} A felhasználási helyen a felhasználó személyének megváltozásával kapcsolatos ügyintézéshez szükséges adat, ezért e célból az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk. (1) bek. b) pontjában és/vagy a 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet 23/B. § (2), (4) és (7) bek.-ében foglaltakra figyelemmel ezen adatot kérjük megadni. (¹természetes személyek, ²nem természetes személyek esetén). | ³ Pénzügyi visszautaláshoz megadása kötelező | ⁴ Megadása esetén az NKM Energia Zrt. a kapcsolatot jogosult elektronikus úton tartani. | ⁵ Önkéntesen megadható, az érintett személy hozzájárulásával kezelt adat. | ⁶ A számla 3. oldalán, a mérési pont azonosító után, zárójelben szereplő számsor.



vonalkód

Földgáz felhasználóazonosító: _____

Felhasználási hely azonosítója: _____

Megrendelés földgázszolgáltatás végleges megszüntetésére egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés felmondásával

Mérési pont azonosító (POD)

Felhasználó adatai

Felhasználó neve¹:

Anyja neve¹:

Születési hely¹: Születési idő¹:

Telefonszám²: E-mail-cím²:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)³: Adószám³:

Levelezési cím: irányítószám, település,
..... utca, út, tér házsám (épület/emelet/ajtó)

Számlafizető adatai (abban az esetben kell kitölteni, ha eltér a felhasználótól)

Fizető neve¹:

Anyja neve¹:

Születési hely¹: Születési idő¹:

Telefonszám²: E-mail-cím²:

Nyilvántartási szám (pl. cégjegyzékszám)³: Adószám³:

Levelezési cím: irányítószám, település,
..... utca, út, tér házsám (épület/emelet/ajtó)

Kapcsolattartó neve és telefonszáma:

Felhasználási hely adatai:

..... irányítószám, település,
..... utca, út, tér házsám (épület/emelet/ajtó)

Kérjük, adja meg a felhasználási helyen található, megszüntetendő gázmérő(k) gyári számát és aktuális mérőállását:

Mérő gyári száma	Mérőállás	Dátum	Megjegyzés
	m ³		
	m ³		

Előrefizetős mérővel rendelkező felhasználási hely

Mérőnélküli (átalánydíjas) felhasználási hely:

Jelen megrendelés aláírásával kezdeményezem a gázszolgáltatás végleges megszüntetését.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy a földgázszolgáltatásnak a jelen megrendelésem alapján a fenti felhasználási helyen történő megszüntetése más személy(ek) jogszabályi vagy más jogait, jogos érdekeit nem sérti, más személy(ek)e)t a felhasználási hely birtoklásában nem akadályoz vagy háborít.

Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatom esetleges megalapozatlanságából eredő mindennemű jogkövetkezményeket, polgári jogi és/vagy büntetőjogi felelősséget teljeskörűen viselni tartozom, illetve a jogaiban sértett harmadik személlyel/személyekkel történő esetleges jogvitákat köteles vagyok rendezni.

A számlán megtalálható, kötelezően töltendő ¹ Természetes személynél a 2008. évi XL. törvény 36. § (1) bek. alapján az adatszolgáltatás kötelező, gazdálkodó szervezetek esetében nem töltendő. | ² Időpont egyeztetés céljából célszerű kitölteni. | ³ Csak cégek esetében töltendő.
Kérjük, a nyomtatványt az aláírások kivételével olvashatóan, nyomtatott betűkkel töltsse ki!

Fontos megjegyzések

- A gázszolgáltatás végleges megszüntetésével egyidejűleg az egyetemes szolgáltatási és elosztóhálózat-használati szerződés is megszűnik.
- A gázszolgáltatás végleges megszüntetése nem ingyenes, díjait az illetékes földgázelosztó mindenkori díjszabása tartalmazza.
- A gázmérő(k) véglegesen leszerelésre kerül(nek).
- A gázmérő előtti vezeték nyomásmentesítésére annak megrendelése után kerülhet sor. A megrendelés a helyszíni szemlét követően adott árajánlat alapján készül (épület/falak bontása esetén kötelező). A felhasználó tulajdonában lévő, lezárás utáni vezetékszakasza nem marad nyomás alatt. Ezen és esetleges egyéb (pl. földmunka) megrendelésekkel kapcsolatosan kérjük, érdeklődjön az illetékes földgázelosztónál.

Külön felhívjuk figyelmét, hogy jelen megrendelés érvényessége 60 nap. Abban az esetben, ha a felhasználónak felróható okból nem lehet elvégezni a munkát, a megrendelés automatikusan érvényét veszíti.

Nyilatkozat

A leszerelési mérőállás(ok)nak megfelelően készült végszámla kiegyenlítését és a gázmérő leszerelésének, illetve a földgázszolgáltatás végleges megszüntetésének minden felmerülő költségét vállalom. Tudomásul veszem, hogy a földgázszolgáltatás esetleges későbbi visszaállításának feltétele a vonatkozó költségek megfizetése.

Kelt:, 20..... év hó nap

.....
Felhasználó aláírása

.....
Fizető aláírása

A földgáz egyetemes szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a www.nemzetikozmuvek.hu honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

Az NKM Energia Zrt. megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

732/2009. számú MEH határozat

**Az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltatói engedélyes
ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalának és
minimális minőségi követelményének meghatározása
Színvonalmutatók**

MAGYAR ENERGIA HIVATAL

1081 BUDAPEST, KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.
1444 BUDAPEST, PF. 247.
HTTP://www.eh.gov.hu



Fővárosi Gázművek
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
vezérigazgató

TEL.: (06 1) 459-7777
FAX: (06 1) 459-7766
E-MAIL: eh@eh.gov.hu

Érk.: 2009-12-08
Ikt.sz:

MAGYAR ENERGIA HIVATAL
1081 BUDAPEST
KÖZTÁRSASÁG TÉR 7.

Főgáz Zrt.



T. Kovács Richárd.
KMBT
T. Kovács úr
Péti A úr
dr. Benczák Zs. úrnak

ÜGYSZÁM: FVO-12M-48(2009)
ÜGYINTÉZŐ: ÚZ GYÖRGYNÉ
TELEFON: 06-1-459-7738
TELEFAX: 06-1-459-7739
E-MAIL: UZA@EH.GOV.HU

FŐVÁROSI GÁZMŰVEK Zrt.
kereskedelmi igazgató
Érk.: 2009. DEC. 09.....
Iktatószám:.....
Ügyintéző:.....

Főgáz Zrt.



HATÁROZAT SZÁMA: 732/2009.

Tárgy: A Fővárosi Gázművek Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség elvárt színvonalának és minimális minőségi követelményének meghatározása.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) 127. § 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) meghozta a következő

H A T Á R O Z A T O T :

1. A Hivatal a Fővárosi Gázművek Zrt., 1081 Budapest, Köztársaság tér 20., (a továbbiakban: Engedélyes) egyetemes szolgáltatói engedélyesi tevékenysége folytatásának minimális minőségi követelményeit, elvárt színvonalát, valamint a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt területen lévő valamennyi felhasználó tekintetében.
2. Az Engedélyes a jelen határozat A. mellékletében (ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonala) meghatározott mutatószámokról a B. melléklet (beszámoló jelentés az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról) szerint köteles jelentést tenni a C. melléklet (Adatmegbízhatóság, bírság, adatszolgáltatással kapcsolatos előírások) szerinti követelményeknek eleget téve.
3. A 4. pontban foglalt kivétellel a jelentést évente kell megadni a tárgyév követő év március 31-ig, első ízben - ugyancsak a 4. pontban foglalt kivétellel - 2011. március 31-ig.

4. Az SZ1.2. mutatószám esetében a jelentést a 2010. és a 2011. évekre vonatkozóan félévente kell megadni a félévet követő 10. munkanapig, első ízben 2010. július 14-ig. 2012-től kezdődően a jelentést ezen mutatószámok vonatkozásában negyedévente kell megadni, a negyedévet követő 10. munkanapig, első ízben 2012. április 13-ig.
5. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.
6. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
7. Jelen határozat mellékletei a határozat rendelkező részének elválaszthatatlan részét képezik.
8. Jelen határozat 2010. január 1-től határozatlan ideig érvényes.
9. A Hivatal a 2010. I. negyedévre vonatkozó adatszolgáltatás megbízhatóságát nem fogja vizsgálni.
10. A Hivatalnak egyéb eljárási költség megtérítéséről nem kellett döntenie, mert az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

II.

Közzététel

A Hivatal intézkedik a határozatnak a honlapján történő közzétételéről.

III.

Jogorvoslat

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság - az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével - jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a hatóságot új eljárásra kötelezi, vagy a határozatot megváltoztatja.

IV.

INDOKOLÁS

A GET hatályba lépésével a kettős – közüzemi és szabadpiaci – modell megszűnt, és megvalósultak a teljes piacnyitás megteremtésének a feltételei.

Az új modellben az elosztói és kereskedelmi funkciók szétválnak, ezért az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeit az elosztói és az egyetemes szolgáltatói engedélyesi tevékenységeknek megfelelően kellett megfogalmazni. Ennek megfelelően kerül kiadásra jelen határozat A., B., és C. melléklete.

Az A. mellékletben megfogalmazott követelmények alkalmasak az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására. A B. melléklet írja elő a mutatók számításának módját, és a mutatókhoz kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettség formai és tartalmi követelményeit. Az Engedélyes felé az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos követelményeket a C. melléklet határozza meg. A mellékletekben foglaltak mind az Engedélyes, mind a felhasználók érdekét szolgálják azzal a céllal, hogy minden érintett számára egységes értelmezést, hatékony elbírálást tegyenek lehetővé. A teljesítésről adott jelentések alapján válik lehetővé az Engedélyes felhasználók felé nyújtott szolgáltatási színvonalának megítélése, valamint az Engedélyes tevékenysége folyamatos javításának ösztönzése.

A felhasználók érdekében a Hivatal a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 149. § (1) bekezdése alapján kidolgozta az engedélyesek tevékenységi körének megfelelő – általános, továbbá egyedi felhasználókat érintő – minőségi mutatókra vonatkozó javaslatát, figyelembe véve a hazai és nemzetközi tapasztalatokat. A szabályzat tervezetét az engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek 2009. május 12-én megküldte véleményezésre, 2009. május 22-i hozzászólási határidővel.

A határidőre beérkezett vélemények tetelesen mérlegelésre és elbírálásra kerültek, amelynek eredményéről mindegyik hozzászóló tájékoztatást kapott, és ahhoz kapcsoltan – a vélemények lehetőség szerinti figyelembevételével – a Hivatal 2009. augusztus 7-én, 2009. augusztus 24-i hozzászólási határidővel az érintett engedélyeseknek, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervezeteknek véleményezésre kiadta az 1. tervezetre érkezett észrevételek tervezettel összefésült és a Hivatal állásfoglalásával kiegészített változatát, valamint a szabályzat tervezetének 2. változatát. Ezzel egyidejűleg a Hivatal honlapján is közzétette a 2. tervezetet, vitára bocsátva azt.

A Hivatal a 2. tervezetre beérkezett vélemények mérlegelését és elbírálását követően, az azokra adott válaszokkal összhangban készítette el a 3. tervezetet, újabb egyeztetés végett. Az újabb egyeztetésre – az engedélyesek kérésének eleget téve – személyes konzultáció keretében került sor 2009. október 1-jén. A konzultációra szóló meghívót elektronikus és postai úton 2009. szeptember 24-én küldte ki a Hivatal. A meghívó mellékletét képezte a szabályzat 3. tervezete.

A három lépésben fejlesztett szabályozás tervezet alapján a Hivatal 2009. október 7-én hivatalból eljárást indított a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: KET) 29. § (1) bekezdésének megfelelően, melyről az érintett engedélyeseket 2009. október 14-i kelettel írásban értesítette. Az értesítés mellékletét képezte a személyes konzultáción elhangzottokról készített jegyzőkönyv.

A Hivatal azáltal, hogy a 2010. I. negyedévre vonatkozó adatszolgáltatás megbízhatóságát nem szándékozik vizsgálni, megfelelő időt kíván biztosítani egy átmeneti időszakban az Engedélyesnek a követelmények teljesítéséhez szükséges műszaki, technikai és személyzeti fejlesztések elvégzésére. A Hivatal részére jogszabály nem ír elő a szolgáltatásminőségi követelmények bevezetésére határidőt, ezért a negyedéves felmentés nem ütközik jogszabályba.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Hivatal a nyilvánosság és átláthatóság elvének fokozott figyelembevételével folytatta le az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi

követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására vonatkozó határozat előkészítését, és adja ki a jelen határozatot.

* * *

Új jogszabályok (GET, Vhr.) hatályba lépésével megváltozott a jogi és szabályozási környezet, ezért az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalának meghatározására a Hivatal új eljárásban, új követelményeket határoz meg. A Hivatal utalni kíván arra, hogy az új jogszabályok megváltozott terminológiát tartalmaznak, megváltozott egyes szerződések tartalma, eljárási határidők módosultak, stb.

A Hivatal a jogszabályi környezet változásán túlmenően figyelembe vette a CEER (Európai Energia Szabályozók Tanácsa) 2005. évi 3. és a 2008. évi 4. Benchmarking jelentésében foglaltakat is. A jelentés felvetette, hogy liberalizált piaci viszonyok között kell-e minőségi követelményeket megállapítani. A jelentés megállapította, hogy a kezdeti szakaszban a verseny korlátozott, gyakran kevés a szereplő és a verseny nem mindenre terjed ki, ezért az egyetemes szolgáltatók számára is indokolt a minőségi követelmények felállítása. Az egyetemes szolgáltatók és az elosztói engedélyesek speciális ellátási kötelezettséggel rendelkező, a lakossági fogyasztók ellátására vonatkozó különös szabályok betartására kötelezett piaci szereplők. Ezért a nagyszámú, viszont kis alkuerőt képviselő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók érdekeinek védelme érdekében az engedélyesek által végzett tevékenységhez igazodó mértékben és tartalommal szükséges a minimális minőségi követelmények meghatározása.

* * *

Az Engedélyes a Hivatal „Ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség” tárgyú, 1. és 2. tervezetére 2009. május 22-ig, illetve 2009. augusztus 24-ig nyilatkozatot tehetett. A tervezet 3. változatával kapcsolatos álláspontját személyesen adhatta elő a 2009. október 1-jén tartott konzultáción. Az Engedélyes jelen határozat indokolásában részletesen nem hivatkozott észrevételeit a Hivatal a határozat meghozatala során figyelembe vette. Az Engedélyes következő észrevételeit a Hivatal az alábbi indokok alapján nem, vagy nem egészében fogadja el:

Sz1. mutatócsoport:

SZ1.1.: A társaság a dokumentált felhasználói megkeresések esetén nagy figyelmet fordított a múltban a kapcsolódó minőségcélok teljesítésére, így a fogyasztói kiszolgálás színvonalának emelésére. A korábban érvényben lévő 20 napon belüli válaszadási előírást teljesítve komoly előkészületeket tett annak érdekében, hogy 2009. július 1-jétől a 15 napos érdemi válaszadási célnak megfeleljünk. Ez a változtatás a fogyasztók érdekében történik és megelégedésükre szolgál. Véleménye szerint, ha a dokumentált felhasználói megkereséseknél 90%-ban 12 napon belül szükséges érdemi választ adni a fogyasztó megkeresésére, akkor nem sokkal több, mint 12 napos ügyintézési időt feltételeznek, amely a mostanihoz képest 15%-kal több erőforrásigényt jelent, melynek becsült költsége éves szinten 50-70 millió Ft.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal tapasztalata, hogy az előírt 15 nap akkor teljesíthető az engedélyesi gyakorlatban, ha 12 nap alatt a válaszadások legalább 90%-a megtörténik. Ennél kisebb % esetén az utolsó 3 napra halasztott válaszoknál az érdembeli válaszadás minőségét is negatívan érint(het)i a 15 napos határidő betartási kényszere. A 12. nap teljesítési % ellenőrzése az időközi kontroll szükségességét hangsúlyozza a rendelet betarthatósága érdekében. A tapasztalat szerint 12 nap alatt teljesített 70% mellett 15 nap alatt csak 80% teljesíthető. Ha

azonban 12 nap alatt 92% feletti a teljesítés, 15 nap alatt 95% feletti teljesítés érhető el. A minimális minőségi követelmények nem azonosak a bírságolási szinttel, amelyek 5% alulteljesítést tesznek lehetővé pénzügyi következmények nélkül. A Hivatal a mutatóhoz kapcsolódó bírságolási szintet a 2010. évre (átmenetileg) a korábban tervezettől további 5%-kal kisebb értékben határozta meg, azaz 2010-ben még 10%-os alulteljesítés sem jár bírság kiszabásával (lásd 3.4 pont táblázata), illetőleg az első év vonatkozásában nem kerül sor bírság kiszabására (lásd: rendelkező rész 9. pontja).

SZ1.2.: A Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató a hazai elfogadott standardoknak megfelelően, valamint az ügyfelek elégedettségének tudatában több éve 80/30-as értéken áll, amelyet 2008-as teljes év adagban sikerült teljesítenünk. A gázszolgáltatók - így a Fővárosi Gázművek Zrt is - a fűtési szezonban az ügyfélszolgálatuk bármely csatorniján jelentősen nagyobb terheléssel számolhatnak, amely komoly terhet jelent. A téli hónapokban 15-20%-kal több megkeresésük van Call Centerükben a sokkal kevesebb hívást generáló II. és III. negyedévhez képest. Az időszak további specialitása, hogy beszélgetéseik hosszabbak, jóval több olyan hívásuk van, amelyek a számlával illetve azok befizetésével kapcsolatosak. Mindezek azt jelentik, hogy a javasolt negyedéves vizsgálatnak való megfelelés érdekében — időszakosan, akár 5-6 hónap erejéig — 20%-kal több erőforrást kellene igénybe venniük, amely jelentősen emelné az ügyfélszolgálat működési költségeit (plusz 25-30 millió Ft). Fentiek alapján javasolják módosítani a Call Center esetében a mutató negyedéves értékelését és megtartani az éves átlagos vizsgálatot és értékelést.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal szükségesnek látja a gázenergia-ellátás engedélyesei részére is ezen követelmények előírását. Engedélyesi feladat a megfelelő ügyintézői létszám biztosítása, a Hivatal egész év során állandó ügyfélszolgálati létszámot nem írt elő. A létszám a fűtési időszakban éppen a tervezhető, előre látható magasabb megkeresés szám miatt a minimális követelmények teljesíthetősége érdekében a szükséges mértékben növelhető. Fűtési szezonban kiemelten fontos az engedélyesek elérhetősége, ezért nem elfogadható, hogy erre az időszakra enyhébb előírások vonatkozzanak. A Hivatal a mutatóhoz kapcsolódó jelentést a 2010. és 2011. évre (átmenetileg) a korábban tervezetnél kedvezőbben, féléves gyakoriságban határozta meg.

SZ1.4.: Új elemként megjelent a javaslatban a személyes ügyfélszolgálati irodákra vonatkozó színvonalmutató, amelyet Társaság támogat, hiszen ügyfélmegkereséseik 20%-a az irodákhoz kapcsolódik. Az év elejétől Minőségirányítási rendszerük Minőségpolitikájában éves teljesítendő feladatként számszerűen rögzít. Monitoring rendszerének köszönhetően — amely akár hónapon belül beavatkozást, erőforrás átcsoportosítást is lehetővé tesz - átlagosan 17 percen belül fogadta ügyfeleit a fővárosban működtetett 6 irodájában. Irodáik fejlesztésére komoly erőforrásokat csoportosítva hosszú távú bérleti szerződésekkel rendelkeznek olyan forgalmas csomópontokban, amely az elvárásoknak megfelelően ügyfelek kényelmét szolgálja. A Fővárosi Gázművek irodákra vetített, éves adagos 20 percen belüli várakozási ideje fogyasztóik elégedettségét is kiváltja. Alapvető célja az engedélyesnek, hogy a megkereséseik további kapcsolatot ne kívánjanak, illetve a megkeresés tárgyában teljes ügyintézés és választ biztosítsanak fogyasztóiknak.

A határozati javaslatban megfogalmazott színvonalmutató (az ügyfelek 90%-át 20 percen belül szükséges fogadni) az alkalmazottnál jóval komolyabb várakozási időt feltételez, amely számításaik szerint a Hivatal által jelzett 10 percen belüli értékhez közelít. Egy ilyen mértékű változás irodánként a létszám további 2-3 fővel megerősítve (6 irodában összesen kb. 10 fővel), az infrastruktúrát fejlesztve több tízmilliós nagyságrendű fejlesztés igényelne.

Fentiek alapján javasolják a mutató módosítását és éves átlagos 20 percen belül várakozási idő elfogadását, támogatását.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal a villamosenergia-ellátás területén már működő, engedélyeseikkel egyeztetések során elfogadtatott, európai gyakorlatnak megfelelő elvárásokat a gázengedélyesekre is hasonlóképpen kiterjeszti. Amennyiben a 2 éves fejlesztés eredményeként az átlagos várakozási idő 17 perc, a Hivatal által előírt érték (90%-ban 20 percen belüli ügyfél fogadás) sem tekinthető teljesíthetetlen feltételnek. A szankcionálás is 5%-os túrésen túl lép életbe, azaz 85%-os teljesítésig nincs következmény. Lásd: A 3.4. pont táblázata.

SZ2.2.: Az SZ1.4 pontban kifejtett álláspontja alapján a 10 perces átlagos várakozási idő – az ügyek összetettségét figyelembe véve - azt eredményezhetné, hogy a helyben megoldható ügyintézés elve drasztikusan romlana, csökkentve ezáltal a fogyasztók elégedettségét, ezzel egyidejűleg növelné a háttérfeldolgozásba kerülő ügyek számát, ami érinti egyrészt az SZ1.1 pontban leírtakat, valamint erőforrás többlet igényt indukál. Kéri álláspontjuk elfogadása mellett a mutatót 20 percben meghatározni.

A Hivatal álláspontja: A mutató szorosan kapcsolódik az SZ1.4. mutatóhoz. Annak bizonyos fokú ellenőrzésére is szolgál. Értéke az ügyfélhívó rendszerek adatai alapján egészen pontosan meghatározható. A Hivatal továbbra is fenntartja szabályozási elképzelését. A mutatóhoz csak elvárt színvonalérték kapcsolódik, gazdasági ösztönzés nem. Mindenesetre a nem azonnali ügyintézés és az ügyek háttérbe dobását nem támogatja a Hivatal.

Az Engedélyes a szabályozás tervezetének 1. változatával kapcsolatos észrevételeit a Magyar Gázipari Egyesülésen keresztül is megtette:

3.2. Minimális minőségi követelmények az SZ1 jelű mutatószámoknál:

SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre

MGE: 2009. július 1-jétől a 15 napos érdemi válaszadási határidő: A 19/2009.(I.30.) Kormányrendelet 15 napos határidőt ír elő a fogyasztói beadványok írásban történő megválaszolására. A korábban érvényben lévő 20 napon belül válaszadási előírás csökkentése miatt komoly előkészületeket teszünk/tettünk annak érdekében, hogy az új elvárásoknak megfeleljünk. Ha a dokumentált felhasználói megkereséseknél 90%-ban 12 napon belül szükséges érdemi választ adnunk a fogyasztó megkeresésére-ami jogszabályi előírásokon túl további megszorítást jelent a tervezet szerint- akkor közel 12 naposra csökken az elvárt ügyintézési idő, mely 15%-kal több erőforrásigényt jelent.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal tapasztalata, hogy az előírt 15 nap akkor teljesíthető az engedélyesi gyakorlatban, ha 12 nap alatt a válaszadások legalább 90%-a megtörténik. Ennél kisebb % esetén az utolsó 3 napra halasztott válaszoknál az érdembeli válaszadás minőségét is negatívan érint(het)i a 15 napos határidő betartási kényszere. A 12. nap teljesítési % ellenőrzése az időközi kontroll szükségességét hangsúlyozza a rendelet betarthatósága érdekében. A tapasztalat szerint 12 nap alatt teljesített 70% mellett 15 nap alatt csak 80% teljesíthető. Ha azonban 12 nap alatt 92% feletti a teljesítés, 15 nap alatt 95% feletti teljesítés érhető el.

SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya:

MGE: Személyes ügyfélszolgálati irodák: Az ügyfelek 90%-át 20 percen belül szükséges fogadni - amelynek be nem tartása jelentős „gazdasági ösztönzést” jelent - bár számunkra ez bírság és nem ösztönzés! Új elemként megjelent mutató a Hivatal által az átlagos várakozási idő 10 percen belüli

értéke. Ezek az elvárások arra kényszerítenék a szolgáltatókat, hogy irodánkenti létszámot további 2-6 fővel megerősítve, az infrastruktúrát fejlesztve több tízmilliós nagyságrendű fejlesztést hajtsanak végre.

Átlagos várakozási idő: A személyes ügyfélszolgálati irodáknál kifejtett álláspontunk alapján a 10 perces átlagos várakozási idő – ügyeink összetettségét figyelembe véve – azt eredményezhetné, hogy a helyben megoldható ügyintézés elve drasztikusan romlana, csökkentve ez által fogyasztóink elégedettségét. Kérjük álláspontunk elfogadása mellett a mutatót 20 percben meghatározni.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal egységes szabályzásra törekszik. A villamosenergia-ellátás engedélyesei részére 2009. január 1-jétől már kötelezőek ezek az előírások. A Hivatal szükségesnek látja a gázenergia-ellátás engedélyesei részére is ezen követelmények előírását. A minimális minőségi követelmények nem azonosak a bírságotlasi szinttel. Lásd 3.4 pont táblázata.

3.5. A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai: I. Fokozat:

MGE: Call Center mutató negyedéves szinten való teljesítése: A Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutatót a 2008. naptári év átlagában sikerült teljesíteni. A gázszolgáltatók ugyanakkor a téli hónapokban 15-20%-kal több megkeresést fogadnak a sokkal kevesebb hívást generáló II. és III. negyedévhez képest. Időszakosan megnő az ügyfélhívások száma jogszabályi változások, árváltozás, vagy a szociális gázár támogatások időszakában is. A javasolt negyedéves vizsgálatnak való megfelelés érdekében – időszakosan, akár 5-6 hónap erejéig – 20%-kal több erőforrást kellene igénybe vennünk, amely jelentősen emelné az ügyfélszolgálat működési költségeit. Fentiek alapján javasoljuk törölni a Call Center esetében a mutató negyedéves értékelését és megtartani az éves átlagos vizsgálatot és értékelést.

A Hivatal álláspontja: A negyedéves vizsgálatoktól a Hivatal nem tud eltekinteni, mert az előírt szolgáltatás-minőség betartása különösen a téli-, és az egyéb fokozott ügyfél-megkeresésű hónapokban is elengedhetetlenül fontos. A csak éves átlagban történő teljesítés nem megfelelő. A Hivatal szükségesnek látja a gázenergia-ellátás engedélyesei részére is ezen követelmények előírását. Engedélyesi feladat a megfelelő ügyintézői létszám biztosítása, a Hivatal egész év során állandó ügyfélszolgálati létszámot nem írt elő. A létszám a fűtési időszakban éppen a tervezhető, előre látható magasabb megkeresés szám miatt a minimális követelmények teljesíthetősége érdekében a szükséges mértékben növelhető. Fűtési szezonban kiemelten fontos az engedélyesek elérhetősége, ezért nem elfogadható, hogy erre az időszakra enyhébb előírások vonatkozzanak. Lásd az 1. tervezet kapcsán, ugyanezen mutatóra tett engedélyesi észrevételekre vonatkozó hivatali állásfoglalást.

Általános észrevételek:

MGE: A tervezetből nem állapítható meg, hogy a bírságotlasi szinten a MEH és az NFH hogyan működik együtt a kettőség elkerülése érdekében?

A Hivatal álláspontja: A Hivatal és az NFH egymástól függetlenül jogosult és köteles indokolt esetben bírságot kiszabni a hatásköri szabályoknak megfelelően. A Hivatal törekszik az egy adott tárgyban a kettős bírságotlasi elkerülésére. Ennek érdekében számos konkrét lépést tett és tesz a jövőben is, de hangsúlyozza azt, hogy ennek leghatékonyabb módja a tevékenység(ek) bírság kiszabására okot nem adó módon való végzése, vagy a hiányosságok megszüntetése. A Hivatalnak nincs felhatalmazása az NFH bírságkiszabásának minősítésére, másrészt mindent megtesz a törvény által biztosított – szolgáltatás színvonalra vonatkozó – szabályozási jogkörében

kiadott határozatainak működtetése, valamint ezen határozatok NFH-val történő megismertetése érdekében.

Az Engedélyes a szabályozás tervezetének 2. változatával kapcsolatos észrevételei a következők voltak:

Sz1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre: a 12 nap 90%-os mutató eltörlését kéri, mivel nincs jogszabályi alapja, jelentős költségtöbbletet okoz, bírságolás alapja lehet akkor is, ha a jogszabályi kötelezettségeknek eleget tesznek. A Hivatal a jogszabálytól eltérő fogalmakat használ.

A Hivatal álláspontja: A 12 nap 90% értéket nem kívánja a Hivatal törölni. Ennek a részértéknek nincs szankcionálási következménye, ezt csupán a jogszabály által előírt mutató betartásának ösztönzésére vezette be a Hivatal. A Hivatal nem írt elő a Vhr-ben foglalnál rövidebb határidőt, mert az továbbra is 15 nap, amit 100%-ban kell teljesítenie az Engedélyesnek. A szankcionálásra vonatkozó kompromisszumos javaslatot lásd 3.4 táblánál. A Vhr. szerinti fogalmat nem bővítette a Hivatal, csupán pontosította a beadványok megjelenési formáját. A beadvány és a telefonos ügyintézés fogalmakat egyesítette a dokumentált megkeresés fogalom alatt (lásd: Vhr. 54. §).

SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató: a negyedéves értékelés torzított eredményt adhat és ütközik a legkisebb költség elvével, mivel többletköltséget okoz. Az éves értékelést kéri.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal továbbra is fenntartja véleményét, miszerint Engedélyesi feladat a megfelelő ügyintézői létszám biztosítása. A Hivatal egész év során állandó ügyfélszolgálati létszámot nem írt elő. A létszám a fűtési időszakban éppen a tervezhető, előre látható magasabb megkeresés szám miatt a minimális követelmények teljesíthetősége érdekében a szükséges mértékben növelhető. Fűtési szezonban kiemelten fontos az engedélyesek elérhetősége, ezért nem elfogadható, hogy ebben az időszakban a jobb nyári adatok átlagjavító hatásának eredményeképpen rosszabb szolgáltatási színvonalat kapjanak a felhasználók. A mutató értéke – létszámbővítéssel, bér Call Centerek igénybevételeivel, stb. – rugalmasan szabályozható a tényleges megkereséseknek megfelelően.

Sz1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon): A mutató betartása létszámbővítés igényel, ami többletköltséggel jár. Az átlagos várakozási idő 10 percről 20 percre emelését kéri.

A Hivatal álláspontja: Éves átlagos számról van szó, a Hivatal nem kívánja módosítani a mutató elvárt értékét. A Hivatal továbbra is fenntartja szabályozási elképzelését, miszerint a szankcionálás csak 5%-os túrésen túl lép életbe, azaz 85%-os teljesítésig nincs következmény. Lásd: A 3.4. pont táblázata.

Minimális minőségi követelmények az SZ1 jelű mutatószámoknál: Az SZ1.1. mutatónál a 12 nap 90% eltörlését javasolja, mivel a betartása többlet erőforrást igényel.

A Hivatal álláspontja: A Vhr. 54. §-a szerinti 15 napos válaszadási határidőt írta elő a Hivatal 100%-ban teljesíteni. A szankcionálás a 3.4 szerint csak 95% teljesítés alatt lépne életbe. A 12 napra vonatkozó elvárásnak nincs szankcionálási következménye, ezt csupán a jogszabály által előírt mutató betartásának ösztönzésére vezette be a Hivatal. A GET 127. § 1) pontja alapján a Hivatal jogosult határozatokban az engedélyköteles tevékenység folytatásának minimális minőségi követelményeit, valamint elvárt színvonalát, illetve a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket meghatározni. Az Engedélyesek

kérésére tekintettel a Hivatal hozzájárul ahhoz, hogy 2010. december 31-ig a szankcionálási határ 5%-kal kedvezőbb legyen. Lásd 3.4. pont táblázata.

A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai:

I. Fokozat: A torz eredményt szolgáltató SZ1.2. mutató (Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató) elhagyását kéri.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal álláspontja szerint éppen a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység az a terület, ahol az Engedélyes munkaszervezéssel, technikai eszközök biztosításával a legkönnyebben, leghatékonyabban tudja a váratlan terheléseket kezelni. Az éves átlagos érték elfedi az esetleges, akár hosszabb időszakokon át tartó elégtelen szolgáltatás színvonalát. Tekintettel arra, hogy az egyik legnépszerűbb ügyfélkapcsolati csatorna, az elégtelen kiszolgálás nem elfogadható. A bírságolási határ 75% alatt kezdődik, így nem elfogadható a kérés.

II. Fokozat: Objektíven lefektetett összegszerűen konkrétan meghatározott bírságmentékek megadását kéri.

A Hivatal álláspontja: A Hivatal továbbra is fenntartja előző észrevételezéskor adott válaszát. A Hivatal minden korábbi bírságolásnál alkalmazta az arányosság, fokozatosság elvét. Nem indokolt egy előre meghatározott bírság táblázat, mely adott esetben éppen az Engedélyeseknek nem kedvezne, hiszen a Hivatal nem vehetné figyelembe az enyhítő (mentesítő) körülményeket.

A kiszabható bírság mértéke: a bírság mértékének előre kiszámíthatóvá tételét kérik. A 2.500.000 Ft-ot magasnak tartják a jelenlegi 500.000 Ft-hoz képest.

A Hivatal álláspontja: A bírság mértékének megállapításakor a Hivatal természetesen figyelembe veszi többek között a követelménytől való elmaradás súlyosságát, az elmaradás ismétlődését, az érintett felhasználók számát, a javuló vagy romló tendenciát, és még több más tényezőt is. Mindezen szempontok sokrétűsége miatt a bírság összegének előzetes egyértelmű számszerűsítése nem oldható meg. Egy esetleges bírság kiszabásánál a Hivatal az elvárásnak megfelelően a fokozatosság követelményeinek betartásával fog eljárni. (A Hivatal továbbra is fenntartja előző észrevételezéskor adott válaszát. A Hivatal minden korábbi bírságolásnál alkalmazta az arányosság, fokozatosság elvét. Nem indokolt egy előre meghatározott bírság táblázat, mely adott esetben éppen az Engedélyeseknek nem kedvezne, hiszen a Hivatal nem vehetné figyelembe az enyhítő körülményeket.)

A 2009. október 1-jén tartott személyes konzultáción, a szabályozás tervezetének 3. változatával kapcsolatban elhangzottak alapján tett engedélyesi észrevételek:

SZ1.1. mutató: A GET 127.§ 1) pontja alapján a dokumentált megkeresésre adott információ 12 nap 90%-ra történő szűkítése nem felel meg a jogszabályban előírtaknak. A mutató betartása az engedélyes gazdálkodását indokolatlanul befolyásolja, mivel többlet terheket ró az egyetemes szolgáltatóra, amely nem felel meg a legkisebb költség elvének. A GET 126. §-ának c) pontja szerint a Hivatal feladata a hatékonysági követelmények, a rendszerszinten értékelt műszaki-gazdasági optimum, és a legkisebb költség elvének érvényesítése. A legkisebb költség elvének érvényesülését az egyetemes szolgáltató tekintetében a Vhr. 27.§-ának (3) bekezdése is tartalmazza.

A Hivatal álláspontja: A 12 nap 90% érték törlését a Hivatal nem tartja indokoltnak. Ennek a részértéknek nincs szankcionálási következménye, ezt csupán a jogszabály által előírt mutató

betartásának ösztönzésére vezette be a Hivatal. A Hivatal nem írt elő a Vhr-ben foglaltnál rövidebb határidőt, mert az továbbra is 15 nap, amit 100%-ban kell teljesítenie az Engedélyesnek. A szankcionálásra vonatkozó kompromisszumos javaslatot lásd 3.4 táblánál. A GET 127. § 1) pontja a Hivatal feladat- és hatáskörét határozza meg: „A Hivatal a földgázellátással, a földgázellátás biztonságának és a földgázpiac hatékony működésének felügyeletével, továbbá az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével, és a hatásos verseny elősegítésével kapcsolatos feladatai körében az egyes engedélyesekre - a jogszabályban meghatározott keretek között - határozatban állapítja meg az engedélyköteles tevékenység folytatásának minimális minőségi követelményeit, valamint elvárt színvonalát, a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelményeket, a felhasználók tájékoztatásának részletes szabályait, továbbá a rendszerüzemeltetők vonatkozásában az együttműködő földgázrendszer biztonságos üzemeltetésére vonatkozó minimális követelményeket.” A szövegkörnyezetből egyértelműen kitűnik, hogy a felhasználókkal való kapcsolattartás módjának minimális követelményének szabályozása fontos feladata a Hivatalnak. Különösen az egyetemes szolgáltatásra jogosult nagyszámú, viszont kis alkuerőt képviselő egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók érdekeinek védelme érdekében - az engedélyes tevékenységéhez igazodó mértékben - elősegíti a piaci környezetben megjelenő fogyasztóvédelmet.

A legkisebb költség elvének érvényesítése és a gazdasági optimumra törekvés abban jelentkezik, hogy a Hivatal csak a jogszabályok adta kereteken belül ír elő minőségi követelményeket, és az ezek betartására fordított összegek elismerésénél csak azon költségeket veszi figyelembe, amelyek feltétlenül szükségesek voltak az elvárások betartásához.

A Hivatal a villamosenergia-ellátás terén szerzett szabályozási tapasztalatai alapján elegendőnek találja a felkészülési időt az által, hogy a 2010. I. negyedévre vonatkozó adatszolgáltatás megbízhatóságát nem szándékozik vizsgálni. Az azt követően tapasztalt hiányosságok esetén szankcionálhat. A szabályozás változása, a rendeletek megjelenése megtörtént 2009. év közepén, így 2010. I. negyedév a szabályozás tekintetében – várhatóan – nem okoz további extra leterheltséget az ügyfélszolgálatok számára. Továbbá a Call Center ügyfélszolgálati színvonal mutatót 2012. évig fél éves időtartamra, a személyes ügyfélszolgálat elvárt átlagos várakozási időt 2010. évben 15 perc időtartamra növelve, az írásos válaszadás 15 napon belüli megválaszolási arányának gazdasági ösztönzési szintjét 90 %-ra csökkentve kedvezőbben határozta meg.

* * *

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának minimális minőségi követelményei, elvárt színvonala, valamint a felhasználókkal való kapcsolattartás módjára vonatkozó minimális követelmények meghatározást nyerjenek a GET 127. § 1) pontjában foglaltaknak megfelelően.

A Vhr. 148. §-a szerint az Engedélyes köteles a Hivatal részére megadni a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a Hivatal határozza meg.

A Hivatal bírság kiszabására a GET 119. § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

Az eljárási költségről a KET 72. § (1) dd)-de) pontjai alapján kellett rendelkezni.

Az ügyintézési határidő GET szerint számított leteltének napja: 2010. január 7. A Hivatal az ügyintézési határidőt nem lépte túl.

A KET 100. § (1) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést és a KET 109. § (3) bekezdése a határozat bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé.

A határozat közzétételét a Hivatal a GET 127. § v) pontja alapján rendelte el.

Budapest, 2009. november 30.



Kapják:

Engedélyes
MEH Fogyasztóvédelmi Osztály
MEH Irattár

1 példány
1 példány
1 példány

M E L L É K L E T E K :

- A. melléklet** Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása
- B. melléklet** Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról
- C. melléklet** Adatmegbízhatóság, bírság, az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások

A. Melléklet

Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeinek és elvárt színvonalainak meghatározása

1. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának mutatói

SZ1. mutatócsoport: Minimális minőségi követelmények, melyek be nem tartásához közvetlen gazdasági ösztönzés kapcsolódik:

SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre
Dokumentált megkeresés beérkezésétől vagy átnyújtásától az Engedélyes válaszáig számított időtartam. (nap, %)

SZ1.2. Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatási színvonal mutató
A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező ügyfélszolgálati jellegű hívások hány százalékát fogadja az Engedélyes adott időtartamon belül (%/másodperc).

SZ1.3. A Hivatalhoz és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (a továbbiakban: NFH) érkezett jogos felhasználói panaszok
A Hivatalhoz és az NFH-hoz beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése a Hivatal és az NFH adatai alapján történik.)

SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)
Azon felhasználók számának összes felhasználói megkeresésekhez viszonyított aránya, akiknek legfeljebb 20 perc volt a várakozási idejük.

SZ2. mutatócsoport: Elvárt szolgáltatási színvonalak, melyek be nem tartásához nem kapcsolódik közvetlen gazdasági ösztönzés:

SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok
Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos, és jogosnak bizonyult panaszok 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az önbevalláson alapuló adatszolgáltatás alapján történik.)

SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)
A mutató leírását lásd: 2.5. pont alatt.

SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre
Az Engedélyes állandó ügyfélszolgálati irodáin, és fiókirodáin ellátandó feladatok.

SZ3. mutatócsoport: Az ügyfélszolgálati irodák látogatottságának, a személyes kapcsolattartási tevékenység színvonalának, az ügyfélszolgálati irodákkal való ellátottságnak, és a számlázás minőségének a felhasználói elégedettség szempontjából kiemelt jelentőségű monitoring jellegű mutatói. Ezen határozat tekintetében sem minimális minőségi követelmények, sem elvárt ellátási színvonalak nem tartoznak hozzájuk:

- SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk
- SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma (fő)
- SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db)
- SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság
- SZ3.5. Nyitvatartási idő
- SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra (%)
- SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra (%)
- SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db)
- SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya (%)
- SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya (%)

2. Fogalmak, meghatározások (kizárólag ezen határozat értelmezése szempontjából)

1. 1000 felhasználóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes felhasználóinak számával és szorozva 1000-rel.
2. 1000 lakossági fogyasztóra vonatkoztatás: az adott minőségi jellemző osztva az Engedélyes lakossági fogyasztóinak számával és szorozva 1000-rel.
3. Állandó ügyfélszolgálati iroda: A GET Vhr. 53. § (2), (4) és (5) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
4. Átlagos beszélgetési idő: a kezelők és a betelefonáló felhasználók között folytatott beszélgetések átlagos időtartama.
5. Átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált adat, amely azt mutatja meg, hogy a felhasználónak átlagosan mennyit kellett várnia a megérkezés és az ügyintéző hívása között. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható a negyedévente, a negyedév közepső hónapjában végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresés esetében a várakozási időt.)
6. Átlagos várakozási idő a telefonos ügyfélszolgálati irodákon: a felhasználók átlagos várakozási ideje, a menüpontok közüli választást követően a kezelő bejelentkezéséig.
7. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya: A leolvasás elmaradása vagy a leolvasás során megszerzett mérőállások figyelmen kívül hagyása miatt matematikai algoritmus alapján megállapított mérőállás alapján készült elszámoló számlák részaránya az adott naptári évben készült elszámoló számlák számához viszonyítva. (%)
8. Beérkező hívások száma: A kezelő kapcsolását igénylő felhasználói hívások száma. Az IVR-ben lekezelt hívások nem számítandók ide!
9. Bejelentő: Az Engedélyes felé személyes, telefonos vagy írásbeli megkeresést intéző személy. (Ide tartoznak – többek között – a szerződéskötési szándékukat már jelzett, de szerződést még nem kötött személyek is.) A státuszuk az ügyintézési, válaszadási határidők tekintetében megegyezik a felhasználókéval, de a felhasználók számába (2.17.) nem számítanak bele.
10. Dokumentált megkeresés: Postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés.
11. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége (db): Egy naptári év alatt az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számára kibocsátott számlák számának és azon fogyasztási helyek számának hányadosa, ahol egyetemes szolgáltatást vesznek igénybe. Tartalmazza az összes érvénytelenített, visszavont, helyesbített számlát is.
12. Egyéb reklamáció/panasz: Minden olyan, az Engedélyes érdekkörébe tartozó tevékenységre vonatkozó reklamáció/panasz, amely a reklamációs, vagy panasz kategóriák egyikébe sem sorolható be. (pl.: elérhetőség, nyitva tartás, számlázás felhasználó igénye szerinti ütemezése, irodák bezárása, stb.)

13. Elszámoló számla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszakú felhasználók részére az elszámolási időszak végén készült számla, amely az elszámolási időszak teljes fogyasztásának részszámlákon kiszámlázott összegekkel csökkentett értékét tartalmazza. A havi mérőállás-megadást és elszámolást választó felhasználók részére készült számlák nem számítanak bele.
14. Elvesztett hívások aránya: A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező, a kezelő kapcsolását igénylő, de a kezelőig el nem jutó hívások aránya az összes beérkező hívások számához képest.
15. Felhasználó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli társaság, aki (amely) földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol.
16. Felhasználói megkeresés: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon – az általános ügymenetbe eső – része, amikor a bejelentő érdeklődik, vagy valamilyen változást szándékozik bejelenteni. Tipikus formái az információkérés (pl. tarifák, árak), illetve a változás-bejelentés (felhasználó neve, címe, fizető neve, címe, fogyasztási hely, fizetési mód, részszámlában kiszámlázott fogyasztás, szerződéskötés és felmondás, stb.).
17. Felhasználók száma: Az Engedéllyessel szerződéses kapcsolatban álló felhasználók száma a vizsgált év december 31-i állapot szerint.
18. Fogadott hívások száma: Azon hívások száma, amelyeknél a telefonos ügyfélszolgálat kívánt menüpontjának felhasználó általi kiválasztása után a kezelő bejelentkezik, vagyis kialakul a verbális kommunikáció a felhasználóval.
19. Foglaltsági arány: a nyilvános hálózatról kezdeményezett, foglaltság miatt sikertelen hívások aránya az összes kezdeményezett híváshoz képest. A telefonszolgáltató által biztosított adat.
20. Folyószámlával kapcsolatos reklamáció: Azok a megkeresések, amelyek a befizetések felkötésével, a visszautalás elmaradásával, a többszörös banki megterhelésekkel kapcsolatosak.
21. Front Office ügyintézők száma: Az ügyfélszolgálati irodán a felhasználók fogadását ellátó ügyintézők száma. Részmunkaidőben dolgozó munkatársak esetében heti 40 órás munkaidőre kell arányosan kiszámolni. (Pl.: Heti 2x4 óra nyitva tartás 2 ügyintézővel, 0,4 Front Office ügyintézőt jelent.) Megbízás keretében, harmadik fél által végzett ügyfélszolgálati tevékenység esetén a megbízott által teljesített órák mennyisége osztva a heti 40, vagy havi 160 órás munkaidővel.
22. Hátralékkezeléssel kapcsolatos reklamáció: A felszólítással, a kamat és ügyviteli költség felszámításával, a kikapcsolással és a védendő fogyasztói státusz kezelésével kapcsolatos megkeresések.
23. Hiba-bejelentés: A megkeresések azon típusa, amikor a felhasználó a gázszolgáltatás üzemzavaráról, a földgáz szivárgásáról szándékozik tájékoztatni az elosztói engedélyest, esetleg a szolgáltatás visszaállításának várható időpontja felől szándékozik tájékoztatást kérni. (A hívások elhatárolásához szükséges tájékoztató fogalom.)
24. Hivatalhoz és NFH-hoz érkezett panasz: Az a felhasználói panasz, amely a Hivatalhoz vagy az NFH-hoz kerül benyújtásra, miután a felhasználó a problémáját a vele szerződésben álló Engedéllyessel nem tudta rendezni. Amennyiben a felhasználó panaszának megoldását a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedéllyesnél még nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a

- lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére és nem számolja bele ebbe a kategóriába.
25. Információadás: A felhasználó megkeresésével kapcsolatos érdemi válaszadás. A beérkezést, feldolgozás megkezdését közlő válaszok nem számítanak információadásnak.
 26. IVR: (Interactive Voice Response) Interaktív hangválasz rendszer. A felhasználó által – a telefon gombjainak megnyomásával – kiadott utasításokat a rendszer automatikusan, kezelő közreműködése nélkül hajtja végre.
 27. IVR felé irányuló hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amely hívásokat az Engedélyes IVR rendszerrel kívánja kezelni.
 28. IVR-ben elvesztett hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, de a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés nem valósult meg.
 29. IVR-ben fogadott hívások száma: Azon felhasználói hívások száma, amelyek az IVR felé irányultak, és a hívás céljából szolgáló bejelentés vagy információkérés megvalósult.
 30. Kártérítési és kártalanítási igény miatti reklamáció: Az Engedélyes által végzett tevékenységhez kapcsolódó, az Engedélyes által okozott károk megtérítésére vonatkozó megkeresések, amelyek például a téves kikapcsolásra, téves banki leemelésre, késedelmes visszautalás miatti kamatigényre vonatkoznak, beleértve az Engedélyes szerződésszegése miatti kötbérigénybejelentéseket is. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése miatti kötbérigényeket viszont nem kell itt figyelembe venni.
 31. Kereskedőváltás megakadályozása: Elsősorban az egyetemes szolgáltatótól más kereskedőhöz átszerződés igénye esetén megvalósuló olyan indokolatlan magatartások az Engedélyes részéről, amelyek a felhasználó kilépési és/vagy váltási szándékát akadályozzák információ visszatartással, vagy indokolatlan többlet fizetési kötelezettséggel.
 32. Kiszolgálás minőség reklamáció: Az ügyintézők, megbízottak magatartásával, az üzletszabályzatban meghatározott – nem szerződésszegésből eredő – egyéb kötbérigénnyel és a nem határidő jellegű Garantált Szolgáltatásokkal összefüggő megkeresések.
 33. Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása - egy felhasználási helyet képező, lakás céljára használt lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs - fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.
 34. Leolvasás: A leolvasási tevékenységért felelős engedélyes vagy megbízottja által ténylegesen végrehajtott helyszíni tevékenység, amikor a leolvasást végző személyesen győződött meg a fogyasztásmérő állásáról. A felhasználó általi mérőállás-kozlést (pl.: telefonon, írásban, elektronikusan, leolvasóval közölt, leolvasó számára kiírt, stb.), és a távleolvasásokat semmilyen formában nem tartalmazza. (Az elosztói engedélyesek tevékenységére vonatkozó, a határozat értelmezéséhez szükséges tájékoztató fogalom.)
 35. Megkeresések: Minden olyan eset, amikor a felhasználó valamilyen okból megkeresi az Engedélyest. Tartalmára vonatkozóan lehet „mérőállás-bejelentés”, „hibabejelentés”, „ügyfélszolgálati megkeresés” fogalmak szerinti megkeresés. Történhet személyes, telefonos, vagy írásbeli (levél, fax, e-mail, stb.) úton.

36. Megtévesztő kereskedelmi magatartás: A piacra való kilépés szempontjából meghatározó jelentőségűek az engedélyesek által nyújtott információk a kereskedőváltási döntések meghozatala, a kereskedő váltás szempontjából. Ezért ide sorolandó az Engedélyes minden olyan megnyilvánulása, amely e kérdéskörben alkalmas a felhasználó megtévesztésére. (A Hivatal törekvése, hogy számon kérhetővé tegye a tisztességes piaci magatartást, külön kezelve és értékelve az erről a területről érkező felhasználói panaszokat.)
37. Panasz: Felhasználói panasznak azt az ügyfélszolgálati megkeresést kell tekinteni, amikor a felhasználó az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást. A panaszok ugyanolyan típusai lehetségesek, mint a reklamációknak. Az elszámolásra és a számlázásra vonatkozó panaszok a Hivatal, az NFH és az engedélyesek kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
38. Reklamáció: Az ügyfélszolgálati megkeresések azon része, amelyek egyéni (vélt vagy valós) jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak. Lehetséges típusai külön nevesítésre kerültek a fogalmak között. [Lásd: pl.: 2.12., 2.20., 2.30., 2.31., stb. pontok és az SZ3.1 mutatóhoz tartozó beszámoló jelentés táblázata.] Azok az ügyfélszolgálati megkeresések is ide tartoznak, amelyek egy előző ügyfélszolgálati megkeresés elintézetlenségére, vagy az intézkedés el nem fogadására vonatkoznak.
39. Reklamációk száma: Az adott időszakban beérkezett reklamációs tárgyú megkeresések száma, annak beérkezési formájától függetlenül.
40. Részszámla: A szerződés szerint egy hónapnál hosszabb elszámolási időszaki felhasználók részére az elszámolási időszak alatt havonta készült – a havi tényleges fogyasztást nem feltétlenül tükröző – számla. A benne elszámolt fogyasztás az előző elszámolási időszak fogyasztása vagy a felhasználó igazolt kérése alapján került meghatározásra.
41. Stornírozott (javított) számlák részaránya: A módosított számlák aránya a kibocsátott számlákhoz viszonyítva, %-ban kifejezve, egy naptári évre vonatkozóan. A felhasználónak ki nem küldött számlák módosításai nem számítanak bele.
42. Számlareklamáció: Az üzletszabályzatban nevesített számlatípusokkal, valamint ezek korrekciójával kapcsolatos kifogás. A kifogásolt adat lehet például: mérőállás, RHD alapdíj, időszak, árszabás, áralkalmazási feltételek, stb. Az elszámoló számlára vonatkozó reklamáció a Hivatal és az NFH kimutatásaiban külön kategóriába kerülnek.
43. Számlázási eltérés: Azon elszámoló számlák aránya, amelyeknél a bennük elszámolt fogyasztás és a részszámlákban elszámolt összes fogyasztás közötti eltérés több mint 10%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát, külön-külön mérve a növekvő és a csökkenő fogyasztásból eredő eltéréseket. (%)
44. Szerződéskötés, és –felmondás miatti reklamáció: Azok a megkeresések tartoznak ide, amikor a bejelentő a földgáz-szolgáltatáshoz szükséges szerződés megkötésének, vagy felmondásának jogszerűségét kérdőjelezi meg. Ide sorolandók a szerződéskötési eljárás részét képező, a csatlakozó vezetéknek és a felhasználó csatlakoztatni kívánt berendezésének műszaki-biztonsági ellenőrzésével kapcsolatos reklamációk is.
45. Szerződésszegés és szabálytalan vételezés miatti reklamáció: A szerződésszegés tényét, következményét (pl: a közölt összeg nagyságát, a fizetési lehetőségeket) vitató megkeresések.

46. Telefonos ügyfélszolgálat: Az a szervezeti egység, amely megfelelő technikai, személyi és egyéb feltételek biztosításával a felhasználói kör egészére, vagy egy részére kezeli a társasághoz telefonon beérkezett megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat.
47. Ügyfélszolgálati fiókiroda: A GET Vhr. 53. § (3), (6) és (7) bekezdése alapján létesített, illetve működtetett ügyfélszolgálati iroda.
48. Ügyfélszolgálati iroda: Az állandó ügyfélszolgálati iroda [lásd 2.3. pont] és az ügyfélszolgálati fiókiroda [lásd 2.47. pont] összefoglaló elnevezése.
49. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság: Azt mutatja meg, hogy az Engedélyes szolgáltatási területén milyen számban működik személyes kapcsolattartást lebonyolító ügyfélszolgálati iroda.
50. Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma: Az ügyfélszolgálati irodán működő ügyfélhívó rendszer által regisztrált személyes megkeresések száma. (Ügyfélszolgálati fiókirodán ügyfélhívó rendszer hiányában számítható negyedévente végzett felmérés eredményeként. A felmérés során tételesen rögzíteni kell az adott napi összes megkeresések számát.) Egy ügyfél több témát érintő megkeresése csak abban az esetben számít több megkeresésnek, ha az ügyfélhívó rendszerben is több sorszámot kért.
51. Ügyfélszolgálati megkeresés: A megkeresések azon része, amikor az általános ügymenetbe eső felhasználói megkeresés vagy reklamáció ill. panasz megtétele céljából veszi fel (Telefonos ügyfélszolgálat esetében szándékozik felvenni) a kapcsolatot a felhasználó az Engedéllyessel.

3. Az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményei és elvárt színvonalai

3.1. Általános szempontok

- a. Az előírt értékek ösztönözzenek a felhasználók jobb színvonalú, a hasonló adottságú és hasonló árszínvonalú országokéhoz hasonló színvonalon való kiszolgáltatására.
- b. A minimális minőségi követelmény és az elvárt színvonal rendszer alapja az egységes színvonal mutatók alkalmazása.
- c. A minimális minőségi követelmény szintek és az elvárt színvonalak a GET, a Vhr. és a Hivatal által megállapított szempontok alapján kerültek meghatározásra.
- d. Közvetlen gazdasági ösztönzés céljából az SZ1. jelű mutatószámok esetében minimális minőségi követelmény szint kerül megállapításra.
- e. Az SZ2. jelű mutatók esetében elvárt színvonal kerül megállapításra. Ezek közvetlen gazdasági ösztönzéssel nincsenek összekapcsolva. Céljuk az országosan egységes célkitűzés az engedélyesek összehasonlíthatósága érdekében.
- f. Az SZ3. jelű mutatók célja adatgyűjtés, a kiszolgálási folyamatok színvonalának figyelése. Ezeket a mutatókat részben a további minőségiszabályozást előkészítő monitoring-mutatóknak tekinti a Hivatal.
- g. Az SZ3.4 és az SZ3.5. mutatók a jogszabályi kötelezettség betartásának ellenőrzésére szolgálnak. Ezen kötelezettségek betartása annak ellenére kötelező, hogy jelen határozat kapcsán közvetlen gazdasági ösztönzés nem kapcsolódik hozzájuk.
- h. A tényleges teljesítések az Engedélyes saját adatai, illetve a Hivatal és az NFH adatai alapján kerülnek meghatározásra az adott mutatóra vonatkozó, a határozat B. mellékletében részletezett számítási eljárásnak megfelelően. A nem megfelelő minőségű adatszolgáltatás a C melléklet szerint szankcionált.
- i. A követelmények tényleges teljesítése a minimális minőségi követelménnyel vagy az elvárt színvonallal kerül összehasonlításra.
- j. Az SZ1. jelű mutatóknál megfogalmazott minimális minőségi követelmények nem teljesítése – a Hivatal mérlegelésétől függően – közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazását eredményezheti. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése arányában két ösztönző fokozat kerül bevezetésre. Az egyes fokozatokhoz konkrét értékek kerültek megállapításra, melyek határainak átlépése esetén sor kerülhet az egyes fokozatokhoz tartozó közvetlen gazdasági ösztönzés alkalmazására.

3.2. Minimális minőségi követelmények az SZ1 jelű mutatószámoknál

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
SZ1.1.* Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	%; nap	12 nap 90%, 15 nap 100%
SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató	%/mp	80%/30 mp
SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	0,040
SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	90%

*Magyarázat: a 12 nap 90% azt jelenti, hogy a teljesítés az esetek 90 %-ában 12 napon belül megtörténik.

3.3. Elvárt színvonalak az SZ2. jelű mutatószámoknál

Színvonal mutató megnevezés	me.	Mutató tartalma
SZ2.1. Az Engedélyes-hez érkezett jogos felhasználói panaszok	db/ezer felh.	4,00
SZ2.2 Átlagos várakozási idő	perc	2010-ben: 15 perc
	perc	2011-től: 10 perc
SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre	ügytípus	<p>Az állandó ügyfélszolgálati irodán: Az egyetemes szolgáltatási szerződéssel, -módosítással, -megszüntetéssel, számlázási, elszámolási reklamációkkal, panaszokkal, a szolgáltatás minőségi színvonalával, egyéb reklamációkkal) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, és érdemi ügyintézés további háttérfeldolgozást az általános gyakorlat szerint nem igénylő esetekben. A felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről, az áralkalmazási és energiatakarékosági lehetőségekről, és a fogyasztóvédelmi szabályokról. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása kötelező. Pénzbefizetés kezelése bankkártyával és a készpénz-átutalási megbízás rendelkezésre tartása kötelező. A készpénzzel történő befizetés lehetővé tétele választható. Az ügyfélszolgálati fiókirodán: Az üzletszabályzat szerinti ügyek elintézése helyben, amennyiben az a helyben rendelkezésre álló információk alapján lehetséges. A helyben el nem intézett ügyek igazolt átvétele. Az elektronikus ügyfélhívó rendszer alkalmazása nem kötelező. Minden ügyfélszolgálati irodán: Elektronikusan és telefonon keresztül is lehetővé kell tenni a lakossági fogyasztók számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A fentebb felsorolt tevékenységek körébe tartozó szolgáltatásokat a nyitva tartás teljes időtartama alatt biztosítani kell. Kivételt képeznek a készpénzkezeléssel foglalkozó pénztárak, melyek esetében a készpénzes fizetésekre vonatkozóan pénztárzárást a nyitva tartási idő vége előtt fél órával, a 20 óráig nyitva tartó napokon a nyitva tartási idő vége előtt két órával meg lehet kezdeni. A bankkártyás fizetésre vonatkozóan a pénztárak a teljes nyitvatartási időben nyitva kell</p>

3.4. A minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai

Színvonal mutató megnevezés	Mérőszám	Nincs gazdasági ösztönzés	Gazdasági ösztönzés I. fokozat	Gazdasági ösztönzés II. fokozat	
SZ1.1 Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre	15 napon belüli megválaszolási arány	2010	100,00%-90,00%	89,99%-85,00%	85,00% alatt
		2011-től	100,00%-95,00%	94,99%-90,00%	90,00% alatt
SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató	30 mp-en belüli hívásfogadási arány	80,00%-75,00%	74,99%-70,00%	70,00% alatt	
Sz1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok	1000 felhasználóra jutó jogos panasz	0,0400-0,0500	0,0501-0,0600	0,0600 felett	
Sz1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya	20 percen belüli fogadási arány	90,00%-85,00%	84,99%-80,00%	80,00% alatt	

3.5. A közvetlen gazdasági ösztönzés fokozatai

- I. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés I. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyévi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 50 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 12,5 millió Ft/negyedév.

- II. **Fokozat:** A „Minimális minőségi követelmények közvetlen gazdasági ösztönzési fokozatai”-ban (3.4. fejezet) meghatározottak szerint a „Gazdasági ösztönzés II. fokozat”-ának megfelelő teljesítés. A teljesítés tárgyévi értékelése az elért eredmények és a 3.2 fejezetben előírt minimális minőségi követelmények összevetésével történik. A bírság mértéke maximum 100 millió forint. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2010. és a 2011. évre vonatkozóan féléves adatok alapján félévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a féléves értékelésből következően – maximum 50 millió Ft/félév. Az SZ1.2 mutató szerint elért szolgáltatási színvonal a 2012. évtől kezdődően negyedéves adatok alapján negyedévente kerül értékelésre. Az egyes értékelések következtében kiszabható bírság mértéke – a negyedéves értékelésből következően – maximum 25 millió Ft/negyedév.

B. Melléklet

Az Engedélyes tevékenységének beszámoló jelentése az ügyfélkapcsolati szolgáltatás-minőség minimális minőségi követelményeiről és elvárt színvonaláról

SZ1.1. Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre

Az engedélyesi tevékenységgel kapcsolatos bármilyen 2.10. pont szerinti felhasználói megkeresésekre adott időtartamon belül adott engedélyesi válaszok részaránya az összes beérkezett dokumentált megkeresés százalékában kifejezve. Összhangban a Garantált Szolgáltatások szabályaival – csak abban az esetben elfogadott a telefonos válaszadás, ha a megkeresés telefonon vagy személyesen történt, és a megkeresés nem számlázásra vagy elszámolásra vonatkozik, és a telefonos válaszadás során a beszélgetés visszakereshető módon rögzítésre kerül. Minden más esetben írásbeli választ kell adni a megkeresésre. Amennyiben a megkeresés nem az Engedélyes tevékenységét érinti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a megkeresés a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyes válaszadási határideje a hozzá történt átadástól számítandó. Amennyiben az Engedélyes és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni. Amennyiben az Engedélyes megbízásából az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó társaság megegyezik az Engedélyes ellátási területén működő egyetemes szolgáltatói engedélyes által az ügyfélszolgálatot ellátó társasággal, a továbbításra és az egyeztetésre nem áll rendelkezésre a fent említett 8, ill. 15 nap. A válaszadási határidő ez esetben a felhasználói megkeresés beérkezési dátumától indul.

a) Számítása: $\frac{\text{12 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$

b) Számítása: $\frac{\text{15 napon belül teljesített válaszadások száma}}{\text{Dokumentált felhasználói megkeresések száma}} \times 100 [\%]$

ahol:

12 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 12 nap.

15 napon belül teljesített válaszadások száma (db): Azon megválaszolt felhasználói megkeresések száma, amelyeknél az átfutási napok száma kisebb, vagy egyenlő, mint 15 nap.

átfutási napok:

Az Engedélyeshez, vagy megbízottjához történő beérkezéstől a válaszadásig eltelt napok száma az egyes felhasználói megkereséseknél. Ha a válaszadásban másik engedélyes is érintett, és a két engedélyes nevében nem ugyanaz a megbízott jár el, és a válaszadás információátadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával nem lehetséges, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap áll az érintett engedélyesek rendelkezésére. Az átfutási napok kezdeti időpontja a közös válasz kidolgozásának napja, de legkésőbb a beérkezést követő 15. nap. A dátumokat nyilvántartási számmal visszakereshetően kell rögzíteni.

válaszadás dátuma:

Az engedélyesi írásbeli válaszadás – nyilvántartási számmal visszakereshető – kimenő iktatási dátuma. A Hivatal ezt a dátumot tekinti a postára adás dátumának. Telefonos válaszadás esetén az a nap, amikor a válaszadás az Engedélyes belső ügyrendje szerint igazolt módon megtörtént.

Beszámoló jelentés formája az SZ1.1. mutató esetében:

SZ1.1. Színvonal mutató Engedélyes megnevezése: Időszak:	Illetékesség miatt másik engedélyesnek átadandó ügyek száma, átadott ügyek száma, ezek aránya			Σügyek száma	Σ átfutási napok száma	12 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya		15 nap alatt teljesített válaszadások száma, aránya	
	Σ átadandó ügy (db)	8 napon belül átadott ügy (db)	Arány (%)	db	nap	db	arány (%)	db	arány (%)
Információadás dokumentált felhasználói megkeresésre									

SZ1.2. Call Center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal mutató

A színvonal mutató tartalma, hogy a Call Centerbe beérkező ügyfélszolgálati hívások hány százalékát fogadják a kezelők adott időtartamon belül (%). (A kezelők által ténylegesen fogadott mennyiség korrigálásra kerül a felhasználó által megszakított hívásokkal, ha az eldobás a menüpontok közötti választást követő 30 mp-en belül történt. Nem fogadott hívásnak minősül azonban az a hívás, amit az Engedélyes szakít meg a mutató számításánál figyelembe vett 30 mp-en belül.

1. IVR felé irányuló hívások száma. Nem számított érték. A 2.27. pont definíciója szerint mért jellemző.
2. IVR-ben elveszett hívások száma. Nem számított érték. A 2.28. pont definíciója szerint mért jellemző.
3. IVR-ben fogadott hívások száma. Nem számított érték. A 2.29. pont definíciója szerint mért jellemző.
4. Fogadott hívások száma: Nem számított érték. A 2.18. pont definíciója szerint mért jellemző.
5. A 30 mp-en belül fogadott hívások részaránya (ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal) Az Engedélyes által megszakított hívások a számláló semelyik tényszerőjében nem kerülhetnek figyelembevételre, sem pozitív, sem negatív előjellel!

A 30 mp-en belül fogadott hívások száma

Számítása: $\frac{+ \text{felhasználó által 30 mp-en belül megszakított hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$

6. Átlagos várakozási idő

Számítása: $\frac{\sum \text{fogadott hívások kezelőhöz kapcsolásáig eltelt idő}}{\text{Fogadott hívások száma}} [\text{mp}]$

7. Elveszett hívások aránya

Számítása: $\frac{\sum \text{elveszett hívások száma}}{\text{Beérkező hívások száma}} \times 100 [\%]$

8. Átlagos beszélgetési idő

$$\text{Számítása: } \frac{\sum \text{kezelő bejelentkezésétől a beszélgetés bontásáig eltelt idő*}}{\text{Fogadott hívások száma}} \quad [\text{mp}]$$

* A Call Centeren belül továbbkapcsolt hívások teljes időtartama egy beszélgetésnek minősül.

9. Foglaltsági arány

A telefonszolgáltató társaság által megadott érték közlendő.

A féléves / negyedéves és éves beszámoló jelentés formája az SZ1.2. mutató esetében:

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvárt érték	Tény értékek						
			... hó	...hó	...hó	...hó	...hó	...hó	...f.év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----							
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----							
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----							
4. Fogadott hívások száma:	db	-----							
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30							
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20							
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10							
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3							
9. Foglaltsági arány	%	max. 10							

Engedélyes megnevezése:	mérték egység	Elvált érték	Tény értékek				
			... hó	...hó	...hó	...n.év	...év
1. IVR felé irányuló hívások száma	db	-----					
2. IVR-ben elveszett hívások száma	db	-----					
3. IVR-ben fogadott hívások száma	db	-----					
4. Fogadott hívások száma:	db	-----					
5. Ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonal	%/mp	80/30					
6. Átlagos várakozási idő	mp	max. 20					
7. Elveszett hívások aránya	%	max. 10					
8. Átlagos beszélgetési idő	perc	max. 3					
9. Foglaltsági arány	%	max. 10					

SZ1.3. A Hivatalhoz és az NFH-hoz érkezett jogos felhasználói panaszok

A Hivatal és az NFH a felhasználók részéről beérkezett panaszokat, abban az esetben veszi nyilvántartásba, amennyiben a felhasználó a területileg illetékes, illetve a szolgáltatását biztosító engedéllyessel nem tudott egyezsége jutni. Amennyiben a felhasználó panaszával még a vele szerződésileg kapcsolatban álló Engedélyes felé a probléma megoldását nem kezdeményezte, akkor a Hivatal megadja a lehetőséget a panasz Engedélyes általi rendezésére. Az adatgyűjtési és szolgáltatási rendszer a Hivatal számítógépes nyilvántartásán, valamint az NFH rendszeres időközönként megküldött adatszolgáltatásán alapszik. A nyilvántartott adatokról félévente tájékoztatást kapnak az érintett engedélyesek. A tájékoztatásban engedélyesenkénti

és panaszkategóriánkénti bontásban kerül feltüntetésre a beérkezett, a jogos és a nem jogos panaszok száma, valamint a jogos panaszok összes panaszokhoz viszonyított aránya. A felhasználók száma, valamint a jogos panaszok 1000 felhasználóra vetített arányának tény értéke és az elvárt értéke szintén feltüntetésre kerül. Jogosnak minősül minden olyan panasz, amelynek kivizsgálását követően minimum egy igény esetében helyt adó határozat születik. A Hivatal és az NFH a panaszok kategóriánkénti megbontásánál az alábbi csoportosítást használja:

S.sz.	Kategória
1.	Számlázás
2.	Elszámolás
3.	Folyószámla-kezelés
4.	Hátralékkezelés
5.	Kártérítés
6.	Szerződéskötés és felmondás
7.	Határidők be nem tartása
8.	Egyéb értékesítési
9.	Kiszolgálás minőség
10.	Kártalanítási igény
11.	Megtévesztés és kereskedőváltás megakadályozása

SZ1.4. 20 percen belül fogadott felhasználók aránya (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{ legfeljebb 20 perces várakozási idejű ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}}{\Sigma \text{ Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \times 100 [\%]$$

ahol:

Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db):
Várakozási idő (perc):

[Lásd. 2.50. pont]

Az ügyfélhívó rendszer által szolgáltatott, illetve a háromhavonta végzett felmérés eredményeként előálló adat a 2.5. pontnak megfelelően.

Beszámoló jelentés formája az SZ1.4. mutató esetében:

SZ1.4.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes megnevezése: _____ Időszak: _____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	20 percen belül fogadott felhasználók száma	db	
3.	20 percen belül fogadott felhasználók aránya	%	

SZ2.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói panaszok

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult panaszok mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{Jogos panaszok száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \text{ [db/1000 felh.]}$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos panaszok száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult panaszok száma.

Beszámoló jelentés formája az SZ2.1. mutató esetében:

SZ2.1. mutató Engedélyes: Időszak: _____	Panaszok száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
	db	db	%	Jogos db/1000 felhaszn.
1. Számlázás				
2. Elszámolás				
3. Folyószámla-kezelés				
4. Hátralékkezelés				
5. Kártérítés				
6. Szerződéskötés és felmondás				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb értékesítési				
9. Kiszolgálás minőség				
10. Kártalanítási igény				
11. Megtévésztés és kereskedőváltás megakadályozása				
12. Összesen				

- a) Kitöltési útmutató
- A „Panaszok száma” oszlopba a jelentés által érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett panaszokat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített panaszokat kell feltüntetni.
 - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos panaszok mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
 - Az „Összesen:” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- b) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
- Az Engedélyesnek célszerű ügy kialakítania nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
 - Az Engedélyesnek azokat a panaszokat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság végzi.

SZ2.2. Átlagos várakozási idő (a személyes ügyfélszolgálati irodákon)

Számítása:
$$\frac{\Sigma \text{Várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákon}}{\Sigma \text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma}} \text{ [perc/megkeresés]}$$

Beszámoló jelentés formája az SZ2.2. mutató esetében:

SZ2.2.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes megnevezése: _____ Időszak: _____ év
1.	Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma	db	
2.	Összes várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	
3.	Átlagos várakozási idő az ügyfélszolgálati irodákon	perc	

SZ2.3. Végzendő tevékenységek köre

Azok a tevékenységek értendők alatta, melyeket a munkaköri leírásukból és a rájuk vonatkozó folyamatszabályozásból következően az ügyfélszolgálatot ellátó személyeknek el kell végezniük, és amely tevékenységek elvégzése a gyakorlatban meg is valósul.

Beszámoló jelentés formája az SZ2.3. mutató esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző		Engedélyes: _____ Időszak: _____ év		
SZ2.3.	Végzendő tevékenységek köre*	szerződéskötés, -módosítás, -megszüntetés	igen	nem	igen	nem
		számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz	igen	nem	igen	nem
		egyéb reklamáció, panasz	igen	nem	igen	nem
		egyéb bejelentés	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás általános eljárásrendről	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás árkalkulációról	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás energiatakarékosságról	igen	nem	igen	nem
		tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról	igen	nem	igen	nem
		pénzbefizetés készpénzzel	igen	nem	igen	nem
		pénzbefizetés bankkártyával	igen	nem	igen	nem
		Készpénz-átutalási megbízás kiadása	igen	nem	igen	nem
		Elektronikus ügyfélhívó alkalmazása	igen	nem	igen	nem
		Előzetes időpontfoglalás biztosítása	igen	nem	igen	nem

* Amennyiben a végzett tevékenység szempontjából több különböző típusú ügyfélszolgálati iroda van, a táblázat oszlopait ennek megfelelően ki kell bővíteni, pontosan megjelölve, hogy az egyes oszlopok melyik irodára vonatkoznak.

SZ3.1. Az Engedélyeshez érkezett felhasználói reklamációk

Az Engedélyeshez beérkezett, az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos és jogosnak bizonyult reklamációk mennyisége és 1000 felhasználóra - Engedélyes saját felhasználóira - vonatkoztatott aránya (db/1000 felhasználó). (Mérése az Engedélyes adatszolgáltatása alapján történik.)

$$\text{Számítása: } \frac{\Sigma \text{Jogos reklamációk} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \text{ [db/1000 felh.]}$$

ahol:

Felhasználók száma (db.): Lásd a 2.17. pont.

Jogos reklamációk száma (db.) A tárgyévben érkezett ill. jogosnak bizonyult reklamációk száma.

Beszámoló jelentés formája az SZ3.1. mutató esetében:

SZ3.1. mutató Engedélyes: Időszak: _____	Reklamációk száma			Mutató
	Összes	Jogos	Jogos/ Összes	1000 felhasználóra
	db	db	%	Jogos db/1000 felhaszn.
1. Számlázás				
2. Elszámolás				
3. Folyószámla-kezelés				
4. Hátralékkezelés				
5. Kártérítés				
6. Szerződés kötés és felmondás				
7. Határidők be nem tartása				
8. Egyéb értékesítési				
9. Kiszolgálás minőség				
10. Kártérítési igény				
11. Megtévésztés és kereskedőváltás megakadályozása				
12. Összesen				

- c) Kitöltési útmutató:
- A „Reklamációk száma” oszlopba a jelentés általi érintett időszak (eltérő előírás hiányában január 1.-december 31.) alatt beérkezett reklamációkat kell feltüntetni.
 - Egy megkeresésben több kategóriát érintő panaszokat a legnagyobb súlyúnak minősített kategória szerint kell besorolni.
 - A „Jogos” oszlopba a jogosnak (megalapozottnak, indokoltnak) minősített reklamációkat kell feltüntetni.
 - A „Mutató”-ban szereplő értékek a jogos reklamációk mennyiségének és a „felhasználók száma” adatok segítségével számíthatók ki.
 - Az „Összesen.” sorba az 1.-11. sorokban közölt (db) adat esetében azok összege, %-os értéknél az összesített (db) adatokból számított % érték kerül.
- d) Kiegészítő megjegyzések, javaslatok, elvárások:
- Az Engedélyesnek célszerű úgy kialakítania nyilvántartási rendszerét, hogy abban ne csak a beérkezéskor, hanem a lezáráskor is legyen lehetőség a kategóriamódosításra, mivel alkalmanként csak akkor dől el, hogy a megkeresés melyik kategóriába sorolandó.
 - Az Engedélyesnek azokat a reklamációkat is fel kell tüntetniük a statisztikában, amelyek az ő tevékenységére vonatkoznak ugyan, de a kezelésüket (megállapodás alapján) másik társaság, vagy másik Engedélyes végzi.

SZ3.2. 1000 felhasználóra jutó "Front Office" ügyintézők száma:

Számítása:
$$\frac{\text{Front Office ügyintézők száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \text{ [db/ezer felh.]}$$

SZ3.3. 1000 felhasználóra jutó Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma:

Számítása:
$$\frac{\text{Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma} \times 1000}{\text{Felhasználók száma}} \text{ [db/ezer felh.]}$$

Front Office ügyintézők száma (db): [Lásd. 2.21. pont]
 Felhasználók száma (db.): [Lásd. 2.17. pont]
 Ügyfélszolgálati irodai megkeresések száma (db): [Lásd. 2.50. pont]

Beszámoló jelentés formája az SZ3.2.-SZ3.3. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes megnevezése: _____ Időszak: _____ év
SZ3.2.	1000 felhasználóra jutó "Front Office ügyintézők" száma	fő	
SZ3.3.	1000 felhasználóra jutó ügyfélszolgálati irodai megkeresések	db	

SZ3.4. Ügyfélszolgálati irodai ellátottság

A személyes ügyfélszolgálati irodák területi elhelyezkedésének megfelelőségéről ad tájékoztatást.

SZ3.5. Nyitvatartási idő

A személyes ügyfélszolgálati irodák ügyfélfogadási idejéről ad tájékoztatást. Nyitvatartási órák alatt a normál rend szerint meghirdetett órák értendők.

Beszámoló jelentés formája az SZ3.4.-SZ3.5. követelmények esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	Minőségi jellemző	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
SZ3.4.	Ügyfélszolgálati irodai ellátottság	Budapesti ügyfélszolgálati irodák száma:db Budapesti lakossági fogyasztók száma:db Budapesti lakossági fogyasztók száma:db/iroda Megyei jogú városok száma a szolgáltatási területen:db Megyei jogú városok ügyfélszolgálati irodáinak száma:db Kistérségek száma a szolgáltatási területen:db Kistérségek ügyfélszolgálati irodáinak száma:db	
SZ3.5.	Nyitvatartási idő (állandó ÜSZI)	Csoportba tartozó irodák száma:db Heti nyitvatartási napok száma:nap Heti nyitvatartási órák száma:óra Min. napi nyitvatartási órák száma:óra 20 óráig nyitva tartó napok száma:nap	Állandó ÜSZIdb ÜSZI fiókirodadbnapóraóranap

SZ3.6. Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra

Minőségi jellemző a pozitív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m³) alapján, éves szinten.

„Eltérés” számító- Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás – Σ rész-
 sa egy fogyasztási _____ számlákban összesen elszámolt fogyasztás _____ $\times 100$ [%]
 helyre: _____ Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás

Σ azon elszámoló számlák száma, ahol a pozitív
 „Eltérés” több mint 10%-kal haladta meg a tervezett
 SZ3.6.számítása: éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni $\times 100$ [%]
 tervezett arányát*

 Σ Elszámoló számlák száma

* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

SZ3.7. Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra

Minőségi jellemző a negatív végszámla – részszámla eltérésekre, az elszámolt energia mennyisége (m³) alapján, éves szinten.

„Eltérés” számí-
sa egy felhasználási helyre:
$$\frac{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás} - \sum \text{részszámlákban összesen elszámolt fogyasztás}}{\text{Elszámoló számlában elszámolt fogyasztás}} \times 100 [\%]$$

SZ3.7.számítása:
$$\frac{\sum \text{Elszámoló számlák száma, ahol a negatív „Eltérés” több mint 10\%-kal haladta meg a tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett arányát*}}{\sum \text{Elszámoló számlák száma}} \times 100 [\%]$$

* A tervezett éves fogyasztás elszámolás hónapjában elszámolni tervezett aránya profil elszámolású felhasználási helyek esetén az elszámolás hónapjára beállított fogyasztási arány, egyenletes részszámlázás esetén pedig az egy hónapban elszámolt fogyasztás arány.

SZ3.8. Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége

Számítása:
$$\frac{\sum \text{Felhasználók számára kiküldött számlák száma}}{\text{Felhasználók száma}} [\text{db}]$$

SZ3.9. Stornírozott (javított) számlák részaránya

Számítása:
$$\frac{\sum \text{Stornírozott (javított) számlák száma} - \text{ki nem küldött stornírozott (javított) számlák száma}}{\sum \text{Kiküldött számlák száma}} \times 100 [\%]$$

SZ3.10. Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya

Számítása:
$$\frac{\sum \text{Becsléssel készült elszámoló számlák száma}}{\sum \text{Kiküldött elszámoló számlák száma}} \times 100 [\%]$$

Beszámoló jelentés formája az SZ3.6. – SZ3.10. mutatók esetében:

S.sz.	Minőségi mutató	mérték egység	Engedélyes: _____ Időszak: _____ év
SZ3.6.	Számlázási eltérés növekvő fogyasztásra	%	
SZ3.7.	Számlázási eltérés csökkenő fogyasztásra	%	
SZ3.8.	Egy fogyasztási helyre kibocsátott számlák átlagos éves mennyisége	db	
SZ3.9.	Stornírozott (javított) számlák részaránya	%	
SZ3.10.	Becsléssel megállapított elszámoló számlák részaránya	%	

C. Melléklet

Adatmegbízhatóság, bírság az Engedélyes adatszolgáltatásával kapcsolatos előírások

1. Az adatok meghatározása

Az értékek kiszámítása, ahol erre az informatikai rendszer fejlettsége alapján lehetőség van, ezen rendszer pontos naprakész adataiból történjen. Ezen adatok megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása. Az adatok abban az esetben minősülnek megfelelőnek, ha adatainak pontossága elemenként jobb, mint 98%-os.

2. Az adatok ellenőrzése — helyesbítés, módosítás

- 2.a). A közölt adatok helyességéért az Engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 2.b). Az adatok valósághűségét a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrzi.
- 2.c). A Hivatal – általában mintavételezés jellegűen – az adatokat, vagy az információs folyamat megbízhatóságát vizsgálja.
- 2.d). A hibás adatközlést helyesbíteni kell.
- 2.e). A Hivatal visszamenőleg legfeljebb 5 év adatait vizsgálja.
- 2.f). Az Engedélyes, amennyiben saját utóellenőrzése során – az éves jelentést követően – 0,5 %-nál nagyobb adatközlési hibát tár fel, akkor erről értesíteni köteles a Hivatalt.
- 2.g). Az éves adatszolgáltatást követő utóellenőrzésen alapuló adatmódosítás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 2.h). Abban az esetben, ha az adatközlési hibát a Hivatal tárja fel, a bírság mértéke az utóellenőrzéshez kapcsolódó összeg többszöröse lehet.

3. Adat megbízhatóság ellenőrzése

- 3.a). Az ellenőrzés vagy a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait, vagy teljes körű adatellenőrzésen alapul.
- 3.b). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén ismételt mintavételt kell végezni, ha az első minta sorban nem megfelelő minősítésű elem volt.
- 3.c). A visszatevés nélküli mintavételes eljárás alkalmazása esetén az első mintavétel során 5 eseményt kell kiválasztani a vonatkozó eseményekből.
- 3.d). Az ismételt mintavételt újabb 5 esemény adatainak vizsgálatával kell elvégezni.

3.e). Az adatok keletkezés szerint lehetnek

3.d.1. Alapadatok: döntően az események kezdeti és vég időpontjai, események megnevezései

3.d.2. Származtatott adatok: időtartamok, darabszámok, %-ok, stb.

3.e). Az esemény az adatgyűjtés és feldolgozás szempontjából megfelelő vagy nem megfelelő lehet.

3.f). Egy-egy eseményhez több adat is tartozhat, ezért az esemény adatgyűjtés szempontú minősítését a hozzá kapcsolható alapadatok minősítésén keresztül kell elvégezni.

3.g). Megfelelő az esemény, ha a hozzá tartozó alapadatok mindegyike a dokumentumokból, bizonylatokból, vagy más módon meghatározható valós adatokat tartalmazza.

3.h). Nem megfelelő az adatszolgáltatás, ha ismételt mintavételre került sor, és az összesen vizsgált 10 eseményből legalább kettő adatai nem valósak voltak.

4. Téves vagy hibás adatközléshez kapcsolódó bírság mértéke

4.a). Téves vagy hibás adatközlés esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

4.b). A bírság mértéke:

4.b.1. Hibás, utóellenőrzés alapján módosított adat esetén hibás adatsoronként: 500.000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 1.500.000 Ft.

4.b.2. Bármilyen hibás adatközlés Hivatali felderítésű módosítása esetén adatsoronként 2.500 000,-Ft, de mutatónként legfeljebb 7.500.000 Ft.

5291/2016. számú MEKH határozat

**Az NKM Energia Zrt. mint földgáz egyetemes szolgáltatói
engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi
követelményeinek meghatározása
Garantált Szolgáltatások**



ELNÖK

2017 JAN 03

FŐGÁZ Zrt. VIG Titkárság	
Felelős: <i>Wolfgang Szedov</i>	
Másolatban kapja:	
Ü.i. hi:	

Ügyszám: FVFO_2016/429 -4
Ügyintéző: dr. Baross Péter
Telefon: +36 1 459 7740
Fax: +36 1 459 7739
E-mail: barosp@mekh.hu

Fővárosi Gázművek Zrt.
egyetemes szolgáltatási igazgatóság
Érk.: 2017 JAN - 4

Iktatószám:

Főgáz Zrt



1917002330068

HATÁROZAT SZÁMA: ~~5291~~ /2016

Tárgy: Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint földgáz egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.; a továbbiakban: Hivatal) hivatalból indult közigazgatási hatósági eljárásban meghozta a következő

HATÁROZATOT:

I. A Hivatal a Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.; cégjegyzékszám: 01-10-042416; adószám: 10897830-2-44) (a továbbiakban: Engedélyes) engedélyköteles egyetemes szolgáltatói engedélyesi tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeit jelen határozat A. melléklete szerint állapítja meg az Engedélyes működési engedélyében foglalt valamennyi felhasználó tekintetében.

II. Az Engedélyes köteles jelen határozat A. mellékletét (minimális minőségi követelmények), B. mellékletét (nem teljesítés következményei) és C. mellékletét (eljárásrend), mint Garantált Szolgáltatásokat az üzletszabályzatába beilleszteni. A mellékletek beillesztését az Engedélyes a jelen határozat kézhezvételét követő első üzletszabályzat módosítási eljárás során köteles teljesíteni.

III. Az Engedélyesnek az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelmények teljesítéséről a jelen határozat D. melléklet 1. illetve 2. pontjában meghatározott módon évi jelentést kell adni a tárgyévet követő év február 19-ig, első ízben 2018. február 19-ig.

IV. A jelentéstételi kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

V. A minimális minőségi követelmények nem teljesítése esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.

VI. Jelen határozat 2017. január 1-től határozatlan ideig érvényes.

VII. A Hivatal által korábban kiadott „Fővárosi Gázművek Zrt., (1081 Budapest, Köztársaság tér 20.) mint egyetemes szolgáltatói engedélyes egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeinek meghatározása” tárgyú, 695/2010. számú határozata 2017. január 1-jével érvényét veszti azzal, hogy a 2017. március 31. napjáig teljesítendő adatszolgáltatást az Engedélyes még a 695/2010. számú határozat alapján köteles teljesíteni.

A határozat ellen bírósági felülvizsgálatnak van helye a közléstől (kézbesítéstől) számított 30 (harminc) napon belül, a keresetet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve a Hivatalhoz kell benyújtani. A keresetnek a végrehajtásra halasztó hatálya nincs. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében kérheti.

A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság – az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével – jogszabálysértés megállapítása esetén a közigazgatási döntést hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a hatóságot új eljárásra kötelezi, vagy a határozatot megváltoztatja.

Az eljárás során eljárási költség nem került megállapításra, mivel az eljárás hivatalból indult.

A Hivatalnak egyéb eljárási költségről nem kellett rendelkeznie, mivel az eljárás során ilyen költség nem merült fel.

A Hivatal intézkedik a határozatnak a Hivatal honlapján történő közzétételéről.

INDOKOLÁS

A Magyar Energia Hivatal, mint a Hivatal jogelődje – a szabályozási környezethez igazodva – 2010-ben kiadta a 695/2010. számú határozatát, amely az Engedélyesre vonatkozóan meghatározta az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményeket. Az Engedélyes a 695/2010. számú határozat bírósági felülvizsgálatát kérte, amely bírósági eljárás végén a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a 28.K.31.597/2015/4. számú

ítéletében a határozatot az egyéb felhasználóra, az automatikus kötbérfizetésre és az Engedélyeshez elektronikusan benyújtott panaszok beérkezési idejére előírt szabályozást érintően részben hatályon kívül helyezte, és a Hivatalt új eljárásra kötelezte.

A Hivatal a bíróság fent megjelölt döntésében foglaltakra, valamint a 695/2010. számú határozat kiadását követően beállt jogszabályi változásokra, továbbá a felhasználói érdekekre figyelemmel – a korábbi határozat rendszerét alapul véve – kidolgozta szabályozási irányvonal javaslatát, amelyet 2016. április 25. napján kelt FVFO_2016/429-2 számú végzésével megküldött az Engedélyesnek, és kérte az Engedélyes nyilatkozatát a javaslatot illetően.

Az Engedélyes a felhívásnak 2016. május 13. napján kelt beadványával tett eleget. A Hivatal az engedélyesi észrevételek egy részét a határozat meghozatala során figyelembe vette, és annak megfelelően módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumban foglaltakat. Ezen észrevételekre az indokolási részben részletesen nem történik hivatkozás.

Az Engedélyes további észrevételeivel kapcsolatban a Hivatal az alábbi megállapításokat teszi.

1. Az Engedélyes a „Szabályozási irányvonal” A. mellékletének dokumentált megkeresésre vonatkozó rendelkezései kapcsán megjegyezte, hogy a dokumentált megkeresés fogalmát a személyesen és telefonon érkező megkeresések esetében pontosítani szükséges annak érdekében, hogy egyértelműen megállapítható legyen, mely ügy tartozik az E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre garantált szolgáltatás keretébe. Az Engedélyes a fogalom meghatározás pontosításához a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3) bekezdésében és a 17/B. § (3) bekezdésében foglaltakat javasolta figyelembe venni, amely szerint az írásban érkezett megkeresések mellett a személyesen és telefonon jelzett panaszok panaszjegyzőkönyvvel dokumentált esetei tartoznának az E.SZ. II. típusú garantált szolgáltatás körbe.

A Hivatal álláspontja szerint a jelen határozat A. mellékletében megadott *Dokumentált megkeresés* definíció egyértelműen meghatározza, hogy mely ügyek tartoznak az E.SZ. II. esetkörhöz. Az Engedélyes által hivatkozott jogszabályi rendelkezések csak az Engedélyessel szemben megfogalmazott panaszokra vonatkoznak, amely jóval szűkebb körű ügytípust jelent a dokumentált megkeresésnél felsorolt eseteknél. A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (továbbiakban: Get.) rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 54. §-a sem korlátozódik a panaszokra, hanem az ügyfélszolgálaton valamennyi írásban benyújtott és szóban előadott, de el nem intézett beadvány kapcsán előírja a 15 napon belüli érdemi válaszadást. Mindezek alapján az Engedélyes által a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz tett módosítási javaslatát a Hivatal a felhasználók érdekeire, valamint a Vhr. rendelkezéseire tekintettel nem tudta elfogadni.

2. Az Engedélyes a C. mellékletben szereplő E.SZ. II. Válaszadás időpontja kapcsán eltérő javaslatot tett a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumban megfogalmazottakhoz képest. Javaslatának alapjaként arra hivatkozott, hogy tapasztalata szerint a felhasználók többsége nem minden esetben ragaszkodik az írásbeli válaszhoz, a legtöbb esetben a telefonos tájékoztatás elegendő, és eredményét tekintve kedvezőbb is. Az Engedélyes előadta, hogy amennyiben a telefonos tájékoztatás hangrögzített vonalon történik, akkor a dokumentáltság feltételének is megfelel, a dokumentumkezelő és folyamattámogató rendszerek funkcionalitása pedig biztosítja, hogy a válaszadás időpontja pontosan meghatározható és a telefonos rendszerrel együtt ellenőrizhető legyen. Az Engedélyes előadta továbbá, hogy abban az esetben, ha a felhasználó ragaszkodik az írásbeli válaszhoz, vagy azt az ügy jellege megköveteli, úgy írásbeli választ ad.

A Hivatal az Engedélyes észrevételének figyelembe vétele mellett módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat C. mellékletében az E.SZ. II. pont esetén a válaszadás időpontjára vonatkozó rendelkezést az alábbiak szerint:
„Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes, telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.”

3. A fentiekhez kapcsolódóan az Engedélyes javasolta, hogy „A Garantált Szolgáltatás igazolása” a „Szabályozási irányvonal” című dokumentum C. mellékletében az E.SZ. II. kapcsán az alábbiak szerint kerüljön megfogalmazásra:
„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél iktatási dátumának vagy az ügyfél-nyilvántartási rendszerben rögzített válaszadási dátumnak az összevetése.”

A Hivatal az Engedélyes észrevételének figyelembe vétele mellett módosította a „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat C. mellékletében az E.SZ. II. pont esetén a garantált szolgáltatás igazolására vonatkozó rendelkezést az alábbiak szerint:
„A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a válaszadás időpontjának az összevetése.”

4. Az Engedélyes a „Szabályozási irányvonal” című dokumentum D. mellékletének 6. pontja kapcsán kérte, hogy pontosan kerüljön megfogalmazásra, hogy mi minősül adatnak, mivel a Garantált Szolgáltatások több felhasználói kategóriára vannak bontva, és egy felhasználói kategóriához kapcsolódóan is több adatot kell szolgáltatni. Az Engedélyes javasolta, hogy a bírság szempontjából adatnak a Garantált Szolgáltatás 5 fő kategóriája (E.SZ. I. – E.SZ. V.) minősüljön.

A „Szabályozási irányvonal” című dokumentumhoz képest a határozat D. mellékletének 6. pontja kiegészítésre került az adat fogalmát illetően, amely szerint adatnak az Engedélyes által megadott alapadatot (más szóval nem számított adatot) kell tekinteni.

A fentieknek megfelelően a Hivatal a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

A Hivatal szándéka a jelen határozattal, hogy az Engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának egyedi felhasználókra vonatkozó minimális minőségi követelményei meghatározást nyerjenek a Get. 127. § 1) pontjában és a Vhr. 149. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően. A Hivatal szükségesnek tartja, hogy az Engedélyes jelen határozatot az üzletszabályzatába is beépítse.

A Hivatal a jelen határozat A-C. mellékletének Engedélyes üzletszabályzatába történő beépítését a Vhr. 4. számú mellékletének 1.4. „Az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatának tartalmi elemei” című fejezet 5. a) és d) pontjai alapján írta elő.

A Vhr. 148. §-a szerint az Engedélyes köteles a Hivatal részére megadni a feladatai ellátásához szükséges információkat. Az adatszolgáltatás tartalmát és formáját a Hivatal határozza meg.

A Hivatal bírság kiszabására a GET 119. § (1) bekezdés b) pontja alapján jogosult.

A Hivatal jelen határozatát a Get. 127. § 1) pontjában foglalt hatáskörében eljárva hozta meg.

Az eljárási költségről a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 72. § (1) bekezdés d) pont dd) – dg) alpontjai alapján kellett rendelkezni.

A Hivatal ügyintézési határideje 60 nap, amelybe a Ket. 33. § (3) bekezdésében felsorolt időtartamok nem számítanak bele. A Hivatal az ügyintézési határidő kétszeresét túllépte. A Hivatal a Ket. 33/A. § (2) – (3) bekezdése alapján intézkedik az általános tételű eljárási illetéknek megfelelő összeg kétszeresének (6.000 Ft) központi költségvetésnek történő megfizetéséről jelen határozat jogerőre emelkedésétől számított nyolc napon belül.

A Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja a Hivatal határozatával szemben kizárja a fellebbezést, a Ket. 100. § (2) bekezdése és a Ket. 109. § (1) bekezdés a) pontja a jelen döntés bírósági felülvizsgálatát teszi lehetővé. A keresetindítás határideje a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 330. § (2) bekezdésén alapszik. A tárgyalás tartására vonatkozó tájékoztatást a Hivatal a Ket. 72. § (1) bekezdés d) pont da) alpontja és a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdései alapján adta meg. A határozat a Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja és a 73/A. § (3) bekezdése értelmében a közlés napjával jogerős.



A bírósági felülvizsgálati eljárás illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 43. § (3) bekezdése határozza meg.

A Hivatal feladat- és hatáskörét a MEKH Tv. 3. § (2) bekezdés a) pontja, illetékességét a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló 2010. évi XLIII. törvény 1. § (6) bekezdés c) pontja, illetve a MEKH Tv. 1. §-a határozza meg.

A határozat közzétételét a Hivatal a Get. 127. § v) bekezdése alapján rendelte el.

Budapest, 2016. december 27.




Dr. Dorkota Lajos
elnök 

Kapják:

Fővárosi Gázművek Zrt.	1 példány
Hivatal, Gazdasági Főosztály	1 példány
Hivatal, Fogyasztóvédelmi Főosztály	1 példány
Hivatal, irattár	1 példány

M E L L É K L E T E K :

A. melléklet	Egyetemes szolgáltatói engedélyes engedélyköteles tevékenysége folytatásának az egyedi felhasználókat érintő minimális minőségi követelményei
B. melléklet	Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az egyetemes szolgáltatói engedélyes által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér
C. melléklet	Egyetemes szolgáltatói engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárásrendje
D. melléklet	Egyetemes szolgáltatói engedélyes Hivatalnak adandó adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

**Egyetemes szolgáltató engedélyköteles tevékenysége folytatásának
az egyedi felhasználókat érintő
minimális minőségi követelményei**

1. Fogalmak

Fogalmakon a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: GET) és a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:

1.1 *Minimális minőségi követelmény*

Az Engedélyes tevékenységei közül a GET 127. § 1) pontja és a Vhr. 149. § (1) bekezdése alapján Hivatal által az e melléklet 2. pontja szerint meghatározott követelmények.

1.2 *Garantált szolgáltatások*

Az egyedi felhasználókat érintő *minimális minőségi követelmények*, melyeket az Engedélyes az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.

1.3 *Kötbér*

A Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a B. mellékletben meghatározottak szerint automatikusan fizetendő összeg.

1.4 *Esetszám*

Az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amelyek egy vagy több felhasználót érinthetnek.

1.5 *Ügyek száma*

Az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.

1.6 *Dokumentált megkeresés*

Postai küldeményként beérkezett, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat az Engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.

1.7 *Felhalmozott tartozás*

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó a felhasználóval szemben fennálló teljes követelés. A tartozás egyes tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.

1.8 Felhasználó

A GET 3. § (17) pontja szerinti felhasználó, valamint a GSZ I. pont esetében az igénybejelentéssel élő (leendő) felhasználó.

2. Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

Egyetemes szolgáltató szerinti GSZ szám	Garantált szolgáltatás megnevezése
E.SZ.I.	Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása Az Engedélyes a felhasználótól érkezett kapacitás-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.
E.SZ.II.	Információadás dokumentált megkeresésre A földgázenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.
E.SZ.III.	Visszatérítés téves számlázás esetén Az Engedélyes a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználó folyószámláján történő jóváírással vagy a felhasználó részére történő visszaütéssel a túlfizetést visszatéríti.
E.SZ.IV.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az Engedélyes a tudomásszerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
E.SZ.V.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

1. számú táblázat

3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

Az Engedélyes köteles:

- a.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét üzletszabályzatában mellékletként szerepeltetni, honlapján nyilvánosságra hozni;
- b.) a Garantált Szolgáltatásokat és a fizetendő kötbér mértékét az ügyfélszolgálati irodáiban a felhasználók rendelkezésére bocsátott szórólapokon és – legalább A/2 ív méretű – plakátokon nyilvánossá tenni;
- c.) a Garantált Szolgáltatásokról és a fizetendő kötbér mértékről a felhasználókat legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben tájékoztatni;
- d.) a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról és a kötbérfizetés mértékéről a nem teljesítést elszenvedett felhasználó(ka)t tájékoztatni, a jogosság megállapítását követő 15 napon belül.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén az Egyetemes szolgáltató által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. Az Engedélyes kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén az Engedélyes automatikusan, a nem teljesítéstől számított 30 napon belül, illetve az automatikus kötbérfizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15 napon belül a B. melléklet 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatások hatálya az Engedélyes 1. számú táblázatban felsorolt tevékenységeire terjed ki.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetése valamennyi esetben automatikusan történik. A kötbérfizetés elmaradása esetén felhasználói kérésre, illetve hatósági vagy bírósági döntés alapján történt kötbérfizetés kérelemre történő fizetésnek minősül.

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben, automatikusan kerül megfizetésre a jogosult részére.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁS	< 20 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	20 – 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó	> 100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó
E.SZ. I. Felhasználói kapacitás-igénybejelentés továbbítása	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. II. Információadás dokumentált megkeresésre	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. III. Visszatérítés téves számlázás esetén	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft
E.SZ. V. Nem jogszerű kikapcsolás	5.000 Ft	10.000 Ft	30.000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

Az Engedélyes a kötbért, ha az egyetemes szolgáltatói szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a B. melléklet 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról igazolható módon a felhasználót értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezéssel, bírósági vagy Békéltető Testületi úton).

6. A kötbérkifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától számított 30. naptári nap, illetve az automatikus kötbérkifizetés elmaradása esetén a felhasználói kifogás kivizsgálását követően annak jogossága megállapításától számított 15. naptári nap.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben az Engedélyes megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan az Engedélyes úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

A felhasználó felróható magatartása esetében az Engedélyes nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn az Engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

A Garantált Szolgáltatások eljárásrendje

E.SZ.I. Felhasználói földgázenergia-igénybejelentés továbbítása

Felhasználói kapacitás-igénybejelentés: a felhasználó vagy megbízottja személyesen, írásban vagy rendszeresített nyomtatvány kitöltésével dokumentált, vagy ügyfélszolgálatnál rögzített formában tett kapacitás-igény bejelentése, mely lehet új igény, vagy meglévő csatlakozási teljesítménybővítési igény.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó jogosultsága a felhasználó által aláírt igénybejelentésnek az Engedélyeshez történő beérkezési dátuma és az elosztóhoz küldés kimenő iktatásának dátuma között eltelt naptári napok alapján számítható.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: az A. melléklet 1.6. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő megkeresés.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont. Az elektronikus úton benyújtott megkeresés beérkezésének időpontja a megkeresés elküldésének napja, de az Engedélyes válaszadási határideje a következő munkanapon kezdődik.

Válaszadás időpontja: a kimenő válaszlevél iktatási dátuma. Személyes, telefonos vagy egyéb válaszadás esetén az Engedélyes belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában vagy személyesen vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül Engedélyes választ ad: az Engedélyes, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül érdemben választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de az Engedélyes tevékenységét érinti, az elosztói engedélyes azt 8 napon belül az Engedélyeshez eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben az Engedélyeshez beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia). Ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez érkezik be, de az elosztói engedélyes tevékenységét érinti, akkor az Engedélyes azt 8 napon belül eljuttatja az elosztói engedélyeshez, és erről a felhasználót értesíti.

Amennyiben a válaszadás az Engedélyest és az elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával

a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére. A fentiekben foglaltakat nem lehet alkalmazni, ha az Engedélyes és az elosztói engedélyes ügyfélszolgálati tevékenységét azonos szervezeti egység vagy szervezet látja el.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a válaszadás időpontjának az összevetése.

Ha ugyanaz a felhasználó ugyanazon ügyben 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételten és többszörösen is jogosult a kötbérrre. A felhasználó minden megkeresése, ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt földgázenergia díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától számított 8 napon belül megtörténik.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén az erre vonatkozóan küldött válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek az Engedélyes által, az előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy az Engedélyes által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: Feltétele a felhasználó felhalmozott tartozása megfizetésének hiánytalan és hitelt érdemlő igazolása az Engedélyes üzletszabályzatában megadott helyen és módon. Az igazolás beérkezési időpontja, vagy Engedélyes számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és az Engedélyes visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetésének útján történik. Az időpontokat óra, perc pontossággal kell dokumentálni és nyilvántartani.

A kötbér fizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: az Engedélyes a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján az Engedélyes saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és az Engedélyes közötti vita esetén a Hivatal vagy a fogyasztóvédelmi hatóság határozatában vagy a bíróság ítéletében foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: az Engedélyes automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Egyetemes Szolgáltató adatszolgáltatása és annak megbízhatósága

1. Az adatszolgáltatás formája és módja

Az Engedélyes a Hivatal részére évente adatszolgáltatást köteles benyújtani a Garantált Szolgáltatások teljesítéséről.

A Hivatal részére adandó éves adatszolgáltatásként az Engedélyesnek a GSZ-E.SZ táblázatot a tárgyévet követő év február 19-ig kell megküldenie.

Az adatszolgáltatási kötelezettségnek a Hivatal Energiainformációs Adattárán keresztül, az Adattár használatára vonatkozó tájékoztatásban leírt módon kell eleget tenni.

2. Adatszolgáltatás tartalma

- 2.1 A kitöltendő alapadat cellák szürke színűek. Az alapadatokból kiszámítandó adatok az „F”, „I”, „L”, „M”, „N” oszlopokban találhatóak. A kitöltésre nem kerülő cellák a „-” jelölésűek.
- 2.2 A „B” oszlopban az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek számát kell feltüntetni. Az E.SZ. IV. - A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése pont esetszámához a visszakapcsolási igények számát kell megadni. Az E.SZ. V. - Nem jogszerű kikapcsolás pont esetszámához a kikapcsolások számát kell megadni. Több GSZ pontot is érintő eseménykor, minden érintett GSZ pontnál szerepeltetni kell az esetszámot.
- 2.3 A „D” oszlopban az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó számát kell megadni, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (az összes előfordult ügy kapcsán érintett valamennyi felhasználó száma nagyobb is lehet, mint az összes szerződéses felhasználó száma, az ismétlődő ügyek miatt).
- 2.4 Az „E” oszlopban kell szerepeltetni azon felhasználók számát, akikre vonatkozóan a GSZ nem teljesült, lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Ha az „E” oszlop és az „M” oszlop adatai nem egyeznek, akkor ennek magyarázatát meg kell adni.
- 2.5 Az „F” oszlopban a teljesítés arányának %-os értékét számítja a táblázat (az „E” oszlop adatainak a „D” oszlop adataihoz viszonyított százalékos értéke).

- 2.6 A „G” oszlopban a felhasználó kérésére történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. Itt kell megadni a Hivatal, a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a bíróság döntésén alapuló kötbérfizetések számát is.
- 2.7 A „H” oszlopban az automatikus kötbérfizetés elmaradása miatt felmerülő felhasználói kérésre meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.8 Az „I” oszlopban a felhasználói kérésre kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „H” oszlop adatainak szorzata).
- 2.9 A „J” oszlopban az automatikusan történt kötbérfizetések számát kell feltüntetni: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban.
- 2.10 A „K” oszlopban a B. melléklet automatikusan történő kifizetés esetére meghatározott minimálisan fizetendő kötbér értékek szerepelnek: lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban. (Ha az üzletszabályzatban ezeknél nagyobb értékek kerülnek meghatározásra, akkor azokat kell szerepeltetni.)
- 2.11 Az „L” oszlopban az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „J” oszlop és a „K” oszlop adatainak szorzata).
- 2.12 Az „M” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbérfizetések mennyiségét számítja a táblázat (a „G” oszlop és a „J” oszlop adatainak összege).
- 2.13 Az „N” oszlopban a felhasználó kérésére történt- és az automatikusan kifizetett kötbér összegét számítja a táblázat (a „I” oszlop és a „L” oszlop adatainak összege).
- 2.14. A kiugró, megszokottól eltérő értékekhez Engedélyes megjegyzést és magyarázatot fűz.

3. Az esetszám („B” oszlop) és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának („D” oszlop) meghatározása

Az esetszám és a Garantált Szolgáltatások körébe eső ügyek számának meghatározása az Engedélyes pontos, naprakész nyilvántartási adatai alapján történik. Az adatkezelés megfelelőségével kapcsolatban elvárás az általános minőségbiztosítási eljárások megléte, az adatok és adatforrások utólagos ellenőrizhetőségének biztosítása.

4. A közölt adatok megbízhatósága

- 4.1 A közölt adatok helyességéért az engedélyes teljes körű felelősséggel tartozik.
- 4.2 Az adatok megbízhatóságát a Hivatal saját, vagy megbízott szakértőjével esetenként ellenőrizheti.

5. Adatok megbízhatóságának ellenőrzése

- 5.1 A Hivatal az adatok megfelelőségét a mutatók kiszámításához szükséges körben vizsgálja.
- 5.2. Az ellenőrzés a visszatevés nélküli mintavételes eljárás szabályain alapszik, azonban nem követi az erre vonatkozó szabvány előírásait. Az első mintavétel során a kiválasztott GSZ pontokhoz tartozó ügyek közül 5-5 teljesült és nem teljesült ügyet választ ki véletlenszerűen a Hivatal.
- 5.3. Az ügyekhez tartozó adatszolgáltatás minősítése megfelelő vagy nem megfelelő lehet. Megfelelő az adatszolgáltatás, ha az ügyek Engedélyes általi minősítése és kezelése megfelel az A, B, és C mellékletekben megfogalmazott követelményeknek.
- 5.4. Ha a kiválasztott 2x5 ügy mindegyikének minősítése megfelelő, akkor az adott GSZ pont megbízhatósága is megfelelő.
- 5.5. Azon GSZ pontok esetében ismételt mintavételt kell végezni, amelyeknél az első mintában nem megfelelő minőségű ügy, hibás adat volt.
- 5.6. Az ismételt mintában újból 5 ügyet kell véletlenszerűen kiválasztani. Ha az ismételt mintában is van hibás adat, akkor a Hivatal az adott GSZ ponthoz tartozó adatközlést és így a GSZ adatok megbízhatóságát, nem megfelelőnek minősíti.
- 5.7. A GSZ adatok megbízhatóságának nem megfelelő minősítése esetén a Hivatal a 6. pont szerinti jogkövetkezményeket alkalmazhatja, és az Engedélyest 30 napon belül a Hivatalnak benyújtandó, önellenőrzéssel javított adatszolgáltatásra kötelezheti, amelyben közölt adatok megbízhatóságát a Hivatal az e mellékletben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti.

6. Nem megfelelő adatközlés jogkövetkezménye

- 6.1. Nem megfelelő adatszolgáltatás esetén a Hivatal bírságot szabhat ki.
- 6.2. A bírság mértéke:
 - 6.2.1. Önellenőrzés alapján módosított adatonként 100.000,- Ft
 - 6.2.2. A Hivatal által felderített hibás adatközlés módosítása esetén adatonként 500.000,- Ft

6.3. Adatnak az engedélyes által megadott alapadatot kell tekintetni (a mellékelt táblázatban szürke színnel jelölt cellák):

6.3.1. Esetszám db E.SZ. I-V. (összesen 5 db adat)

6.3.2. GSZ körébe tartozó ügyek / Összesen / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.3. GSZ körébe tartozó ügyek / Nem teljesített / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

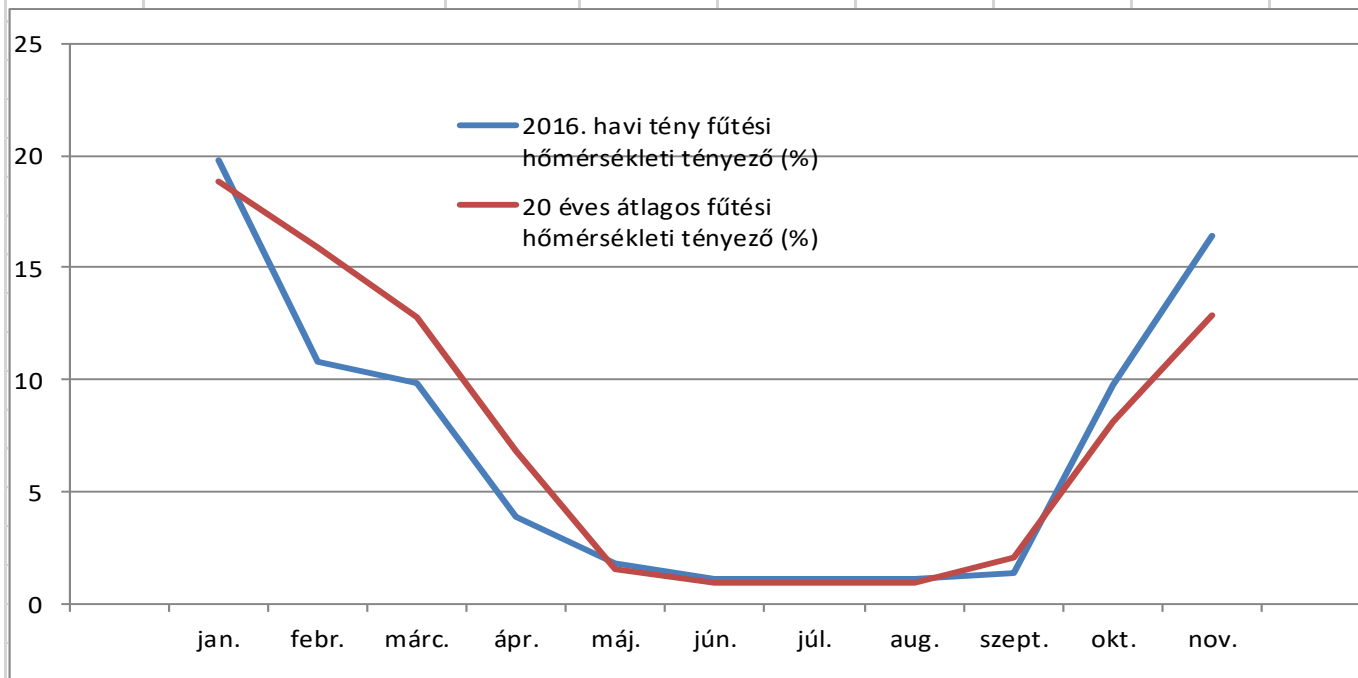
6.3.4. Kifizetett kötbérek / Felhasználói kérésre / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

6.3.5. Kifizetett kötbérek / Automatikusan / Mennyiség / lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h), lakossági fogyasztó (> 100 m³/h), nem lakossági fogyasztó (< 20 m³/h), nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m³/h) és nem lakossági fogyasztó (> 100 m³/h) bontásban (összesen 30 db adat)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Garantált Szolgáltatások adataiszolgáltatása													
Egyetemes szolgáltató Garantált Szolgáltatásainak nyilvánartásával egyező adatok GSZ-E.SZ. táblázat													
Küldő neve, telefónja, E-mail címe	Tárgydíjazsok (év):	Összesen db	Nem teljesített db	Teljesítés aránya %	Felhasználói kértésre *			Kifizetett kötbérek			Összesen		
					Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Kötbér Ft	Összeg Ft	Mennyiség db	Összeg Ft	Összeg Ft
GSZ megnevezése	Esztázam db												
E.SZ. I. Felhasználói földgázszolgáltatás igénybejelentés továbbítása		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) E.SZ. I. összesen:											
E.SZ. II. Információadás dokumentációjának megtervezése		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) E.SZ. II. összesen:											
E.SZ. III. Visszatérítés téves számítás esetén		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) E.SZ. III. összesen:											
E.SZ. IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) E.SZ. IV. összesen:											
E.SZ. V. Nem jogszertű kikapcsolás		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) E.SZ. V. összesen:											
GSZ körébe tartozó ügyek összesen		lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (<20 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (20 - 100 m ³ /h) nem lakossági fogyasztó (>100 m ³ /h)											

* Felhasználói kértésre a B. mellékletben rögzített határigig fizethető kötbér, az követően automatikusan kell a kötbért megfizetni.

Megnevezés	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.
2016. havi tény fűtési hőmérsékleti tényező	19,7818	10,8154	9,8268	3,9175	1,7977	1,0984	1,1460	1,1020	1,4096	9,7646	16,3805
20 éves átlagos fűtési hőmérsékleti tényező	18,8418	15,8787	12,8011	6,7845	1,5328	0,9034	0,9335	0,9335	2,0868	8,1547	12,8614
										dec.	összesen
										22,9598	100,0
										18,2878	100,0



EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS ÁRA ÉS AZ ÁRALKALMAZÁSI FELTÉTELEK

I. Általános szabályok

Az egyetemes szolgáltatás árát és az áralkalmazási feltételeket a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (Árrendelet) tartalmazza.

Az NKM Energia Zrt. mint egyetemes szolgáltató a következő árszabások szerint értékesít földgázt:

- a) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása, kivéve a fogyasztói közösségeket,
- b) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása,
- c) a 20 m³/h-nál kisebb gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek árszabása,
- d) a 20 m³/h és annál nagyobb gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók árszabása,
- e) a 20 m³/h névleges teljesítményű gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók árszabása, és
- f) a gázmérővel nem rendelkező felhasználók árszabása.

A függelékben szereplő árak és áralkalmazási feltételek a 2020. január 1-jétől hatályos Árrendeleten alapulnak.

II. Gázdíj és alapidíj (gázmérővel rendelkező felhasználók)

A felhasználó – a gázmérővel nem rendelkező felhasználók kivételével – a fogyasztott földgázért mennyiségarányos díjat, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért felhasználási helyenként alapidíjat köteles fizetni.

A felhasználó által fizetendő mennyiségarányos díj összegét a szolgáltatott (átvett) földgáz köbméterben mért és gáztechnikai normálállapotra átszámított térfogatának, a mérési időszakra meghatározott fűtőértéknek, valamint az egységnyi hőmennyiségre vonatkozóan – a gázmérők névleges teljesítménye és a felhasználó típusa szerinti díjkategóriához tartozó – megállapított gázdíjnak a szorzataként kell meghatározni. A gázdíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 4. és 8. §-a, valamint az Üzletszabályzat 6.4.2-6.4.5. pontja tartalmazza.

Ha a felhasználó fogyasztását mérő gázmérők névleges (össz)teljesítménye eléri vagy meghaladja a 20 m³/h értéket, a felhasználó az alapidíjat a gázmérők névleges (össz)teljesítménye alapján köteles fizetni. Az alapidíjra vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 5-8. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.6. pontja („Alapidíj”) tartalmazza.

A számlákban az NKM Energia Zrt. az Árrendeletben megállapított I. és II. árkategória szerinti díjszabásokat alkalmazza. Az I. és II. árkategóriára vonatkozó további szabályokat az Árrendelet 10-11. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.7.3. pontja („Az Árengedményezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

Az NKM Energia Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban az I. árkategória esetében:

Érintett vásárlói kör	Alapidíj (éves) Ft	Gázdíjak Ft/MJ
Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,264
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,968

Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,295
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,009
Az NKM Földgázhálózati Kft., az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,256
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	2,957
A TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén		
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,364
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,101

Az NKM Energia Zrt. által alkalmazandó díjak, elosztói működési területenkénti bontásban a II. árkategória esetében:

Árszabás	Érintett vásárlói kör	Alapdíjak (éves)		Gázdíjak Ft/MJ
		Ft	Ft/ m ³ /h	
	Az E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság, az E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Magyar Gázszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,599
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,415
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,381
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,943
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,539
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,474
	Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,570
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,376
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,414
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,947
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,544
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,510
	Az NKM Földgázhálózati Kft., az Ózdi Energiaszolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, a Csepeli Erőmű Korlátolt Felelősségű Társaság és az ISD Power Energiatermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén			
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,616

A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,438
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,373
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,035
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,661
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,465
A TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Natural Gas Service Ipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság elosztói működési területén				
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,712
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,567
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,486
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	2,029
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,654
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,551

III. Átalánydíjas felhasználás (gázmérővel nem rendelkező felhasználók)

Azokban a lakóépületekben, amelyekben a szolgáltatott földgáz mérése lakásonként, felhasználási helyenként nem megoldott, a fogyasztott földgázért lakásonként, felhasználási helyenként a gázdíjnak, és az alábbiakban meghatározott – a lakás típusa és a beépített gázfogyasztó készülékek alapján számításba veendő – fogyasztásnak a szorzataként meghatározott átalánydíjat kell fizetni. (Félszobának a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvény 91/A. § 9. pontja szerinti kritériumoknak megfelelő lakóhelyiség minősül.)

Mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében az elszámolás további szabályait az Árrendelet 9. §-a és az Üzletszabályzat 6.4.6.5. pontja („Számlázás mérő nélküli felhasználási helyek (átalánydíjas felhasználók) esetében”) tartalmazza.

Gázmérővel nem rendelkező lakások, felhasználási helyek számításba veendő földgázfogyasztása (MJ/hó)

Lakás típusa	2 lángú gáztűzhely*	3-4 lángú gáztűzhely	4 lángú gáztűzhely elektromos sütővel	5 vagy annál több lángú gáztűzhely	Garzon gáztűzhely**	Gáz hűtőszekrény
1 szobás	210	300	240	315	250	454
1,5 szobás	300	370	310	390	310	454
2 szobás	350	450	390	475	390	454
2,5 szobás	410	520	460	545	450	454
3 szobás	470	600	540	630	520	454
3,5 szobás	530	690	630	725	600	454
4 szobás	610	750	690	790	660	454

* gázsütő nélküli 2 lángú gáztűzhely

** gázsütővel rendelkező garzon 2 lángú gáztűzhely

IV. Nagycsaládos kedvezmény

A nagycsaládos kedvezményre vonatkozó rendelkezéseket az Árrendelet 13-20. §-a és az Üzletszabályzat 2.1.4. pontja („Magyar Államkincstár és a nagycsaládos gázdíjkedvezményrel kapcsolatos feladatkörükben eljáró járási hivatalok”) és 6.4.7.3. pontja („Az Árengedményezés szabályai (jogszabályban rögzített kedvezményes egységár alkalmazása)”) tartalmazza.

KÜLÖNDÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA

AZ NKM ENERGIA ZRT. ÁLTAL VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK

Egyéb tevékenységek számlázása a 2017. január 2-től hatályos 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján

Az NKM Energia Zrt. külön díjat kérhet a felhasználótól számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízás pótlása esetén azonos számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként az adott naptári éven belüli második alkalmat követően (első és második alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § a) pont]

Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása személyes átvétel esetén	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
postai úton történő továbbítás esetén	összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával + levélpostai küldemény díja Ft/db	

Az NKM Energia Zrt. a felhasználótól annak szerződésszegése esetén külön díjat kérhet az általa könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólításért és az általa tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítőért. [Rendelet 2. §]

Fizetési felszólítás, kikapcsolási értesítő díja	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
	+ levélpostai küldemény díja Ft/db	

Üzletszabályzat vagy részei adott naptári éven belüli első alkalmat követő másolása (első alkalom ingyenes) [Rendelet 1. § b) pont]

Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása személyes átvétel esetén	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
postai úton történő továbbítás esetén	összesen legfeljebb 200 Ft + áfa, azaz 254 Ft áfával + levélpostai küldemény díja Ft/db	

Formanyomtatványok, jegyzőkönyvek, egyéb szerződéses jogviszonnal összefüggő dokumentumok, valamint igazolások másolatának kiadása az adott naptári éven belüli első alkalmat követően (első alkalommal ingyenes) (Rendelet 1. § d) pont)

Fekete-fehér A/4 oldal fénymásolása	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
-------------------------------------	-------------------	--------------------

Peres eljárásban a bíróság részére becsatolásra kerülő mindennemű dokumentum, írásbeli anyag nyomtatásának, fénymásolásának díja, mint a Polgári Perrendtartás alapján érvényesíthető perköltség [Pp. 75. § (1) bek.]

A/4 oldal fénymásolása	18 Ft/oldal + áfa	23 Ft/oldal áfával
------------------------	-------------------	--------------------

Előrefizetős mérő kártyapótlási díja [Ptk. 6:519. §]

1400 Ft/db + áfa	1778 Ft/db áfával
------------------	-------------------

LEJÁRT TARTOZÁS MIATTI KIZÁRÁSSAL ÉS VISSZANYITÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A díjakat a területileg illetékes földgázelosztó számlázza az Üzletszabályzatában szereplő díjszabás szerint.

A díjszabás tartalmazza a földgáz egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó, a felhasználó igénye alapján vagy szerződésszegése esetén nyújtott szolgáltatások díjait, illetve az egyéb díjakat.

A társasági díjalkalmazás során mindenkor a közölt díjakat kell felszámítani mindaddig, amíg azokat jogszabály vagy üzletszabályzat módosítás hatályon kívül nem helyezi.

A szolgáltatási tevékenységek nettó díja után 27% általános forgalmi adó kerül felszámításra.

A 71/2016. (XII. 29.) NFM rendeletben külön nem szabályozott díjtételek alkalmazása során a szolgáltatási díj mértékét meghatározó tényezőket (ráfordított idő, anyag stb.) a társasági számviteli rendelkezéseknek megfelelően dokumentálni kell.

A díjszabás a következő hatályos rendelkezések alapján készült: Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) / az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény / a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény / a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény / a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 75. § (1) bek. / a földgáz egyetemes szolgáltatók által külön díj ellenében végezhető szolgáltatásokról szóló 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet.